

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Stella Virve

**TURISMITEENUSTE KÄTTESAADAVUS FÜÜSILISE  
PUUDEGA INIMESTELE TALLINNA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: prof Marju Medar

Pärnu 2013

Soovitan suunata kaitsmisele .....

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud “.....” ..... 2013. a.

TÜ Pärnu kolledži turismiosakonna juhataja

Heli Müristaja .....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

(töö autori allkiri)

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	4
1. Ülevaade füüsilise puude ja erivajaduse käsitlest ning füüsilise puudega inimeste toimetulekust ja probleemidest .....	7
1.1. Füüsilise puude ja erivajaduse käsitlest .....	7
1.2. Füüsilise puudega inimeste biopsühhosotsiaalsed iseärasused .....	10
1.3. Füüsilise puudega inimeste toimetulek ja probleemid .....	15
1.4. Puudega inimestele suunatud sotsiaaltoetused ja -teenused .....	19
2. Turismiteenuste arendamine sihtrühmadele: nõudlus ja pakkumine .....	22
2.1. Turismiteenuste osutamise iseärasused .....	22
2.2. Turismiteenuste nõudlus ja pakkumine .....	25
2.3. Tallinna turismiettevõtete poolt pakutavad teenused füüsilise puudega inimestele .....	28
3. Uuring turismiteenuste kättesaadavusest füüsilise puudega inimestele Tallinnas .....	31
3.1. Uurimiseesmärk, -küsimused, uurimuse läbiviimine ja valim .....	31
3.2. Uurimisandmete analüüs .....	35
3.2.1. Füüsilise puudega inimestele suunatud turismiteenuste kättesaadavust soodustavad tegurid Tallinnas .....	35
3.2.2. Turismiteenuste kasutamine füüsilise puudega inimeste poolt Tallinnas .....	36
3.2.3. Füüsilise puudega inimeste probleemid turismiteenuste kasutamisel .....	38
3.2.4. Füüsilise puudega inimeste ettepanekud neile suunatud turismiteenuste arendamiseks ja teenuste kättesaadavuse tõhustamiseks .....	42
4. Järeldused ning autoripoolsed ettepanekud .....	46
Kokkuvõte .....	50
Viidatud allikad .....	53
Lisad .....	59
Lisa 1. Ankeetküsimustik füüsilise puudega inimestele .....	59

## SISSEJUHATUS

Puuetega inimeste võimalused on turismiteenuste kasutamisel võrreldes füüsiliselt ning vaimselt tervete inimestega piiratud. Erinevate määruste ning puuetega inimeste võrdsete võimaluste standardreeglite järgi on füüsilise ja/või vaimse erivajadusega inimestel samasugused õigused nagu igal tervel inimesel. Ühiskonnaelust võrdsete võimaluste alusel osasaamist tuleb käsitleda ka turismiteenuste kättesaadavuse kontekstis. On vajalik analüüsida võimalusi, kuidas edendada puuetega inimeste osalust vaba-aja veetmise võimaluste kasutamisel, arvestades nende individuaalsete iseärasuste ja vajaduste ning loomupärase vääriskusega. Taolisi uuringuid pole seni Eestis veel läbi viidud.

Töö autor leiab, et hetkeolukorda arvesse võttes seisneb probleem eelkõige vähesel tähelepanu pööramisel puuetega inimeste kui ühe kliendirühma vajadustele turismiteenuste kättesaamisel. Probleemi lahendamiseks püüab töö autor välja selgitada ning uurida, kui sageli füüsilise puudega inimesed turismiteenuseid kasutada saavad, milline on selle kliendisegmendi hinnang hetkeolukorda arvesse võttes vastavate teenuste kättesaadavusele ning kuidas oleks võimalik situatsiooni paremaks muuta.

Uurimistöö eesmärgiks on analüüsida füüsilise puudega inimeste hinnanguid turismiteenuste kättesaadavuse kohta Tallinnas ja esitada ettepanekud turismiteenuste kättesaadavuse tõhustamiseks lähtudes füüsilise puudega inimeste kui ühe kliendisegmendi vajadustest. Analüüsimisel keskendutakse füüsilise puudega inimeste võimalustele ja probleemidele turismiteenuste kasutamisel ning nende endi poolt tehtud ettepanekutele turismiteenuste kättesaadavuse tõhustamiseks. Tulemused on teema paremaks jälgimiseks esitatud kolmandas peatükis eraldi alateemadena. Analüüsimisel

saadud tulemusi on võimalik kasutada parendusettepanekutena turismiteenuse pakkujatele teenuste arendamise ning teeninduse tõhustamise protsessis.

Uurimiseesmärgist lähtudes on töös tõstatatud järgmised uurimisküsimused:

- Milline on turismiteenuste kättesaadavus füüsilise puudega inimestele Tallinnas;
- Milliseid turismiteenuseid füüsilise puudega inimesed Tallinnas kasutavad;
- Missugused on peamised füüsilise puudega inimeste probleemid turismiteenuste kasutamisel;
- Missugused on füüsilise puudega inimeste ettepanekud neile suunatud turismiteenuste arendamiseks ja teenuste kättesaadavuse tõhustamiseks.

Töö eesmärgi täitmiseks püstitatud ülesanded hõlmavad turismiteenuseid puudutavate teoreetiliste materjalidega tutvumist ning läbitöötamist, lisaks invapoliitika, seadusandluse, määruste ning olemasolevate statistiliste andmete analüüsimist. Planeeritakse uurimus, sealhulgas meetodi valik, küsimustiku ja valimi koostamine. Luuakse küsitlusankeet Internetikeskkonnas. Analüüsitakse uuringute tulemusi ning sellest tulenevalt tehakse järeldused ning esitatakse parendusettepanekud.

Uuring viiakse läbi kvantitatiivse uurimusena. Kvantitatiivsed andmed kogutakse füüsilise puudega isikutelt internetikeskkonnas loodud küsitlusankeedi alusel ja analüüsitakse andmetöötlusprogrammis *Microsoft Excel*. Andmekogumismeetodina kasutatakse ankeetküsimustikku. Töös esitatakse kvantitatiivsed andmed joonistena koos autoripoolsete tõlgendustega.

Lõputöö struktuur koosneb neljast peatükist, mis omakorda on jaotatud alapeatükkideks. Esimeses peatükis analüüsitakse puuetega inimesi puudutavaid aspekte, seletatakse lahti valdkonna olulisimad terminid, kirjeldatakse füüsilist puuet omavate indiviidide biopsühhosotsiaalseid iseärasusi, toimetulekut ning probleeme ning tuuakse välja puudega inimestele suunatud toetused ja teenused. Teises peatükis keskendutakse turismiteenuste käsitlemisele ning kirjeldamisele, tuuakse välja teenuste osutamise iseärasused ning nõudluse ja pakumise suhe. Eraldi alapeatükina tuuakse välja turismiettevõtete poolt pakutavad võimalused puuetega inimestele teenuste osutamisel. Kolmas peatükk annab ülevaate uurimusest turismiettevõtete poolt füüsilise puudega inimestele pakutavate turismiteenuste kohta. Peatükk toob välja uuringu eesmärgid,

tõstatatud uurimisküsimused, uurimismeetodi ja uurimuse läbiviimise ning lisaks analüüsitakse kogutud andmeid. Arutelu ja järelduste peatükis diskuteeritakse saadud tulemuste üle ja tehakse autoripoolsed ettepanekud turismiteenuste tõhustamiseks füüsilise puudega inimestele. Lisana on töös esitatud küsimustik, millele respondendid vastasid. Töö kirjutamisel on lähtutud TÜ Pärnu kolledži „Üliõpilaste kirjalikud tööd“ metoodilisest juhendist.

Lõputöö autor soovib omalt poolt tänada käesoleva töö juhendajat Marju Medarit, kes oli abiks töö loomisel, lisaks Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidu tegevjuhti Auli Lõokest, kelle kaasabil küsimustikud vastajateni jõudsid ning seeläbi töö valmimisele kaasa aitasid.

# **1. ÜLEVAADE FÜÜSILISE PUUDE JA ERIVAJADUSE KÄSITLUSEST NING FÜÜSILISE PUUDEGA INIMESTE TOIMETULEKUST JA PROBLEEMIDEST**

## **1.1. Füüsilise puude ja erivajaduse käsitleused**

Puue võib esineda nii füüsilise, vaimse, kognitiivse, sensoorse, emotsionaalse, arengulise või liitpuude vormina. Käesolev lõputöö keskendub eelkõige füüsilist puuet puudutavatele aspektidele, mistõttu teised puudevormid analüüsimisele ei tule. Järgnev alapeatükk defineerib üheselt mõistetavaks olulisimad käsitletava teemaga seonduvad, ent sageli raskesti eristatavad terminid nagu puue, invaliidsus, vaeg(url)us, erivajadus ja füüsiline puue eelnevalt toodud järjestuses. Mõistete defineerimisel on aluseks võetud peamiselt Rahvusvaheline funktsioneerimisvõime, vaeguste ja tervise klassifikatsioon (lühendina RFK), mille põhieesmärgiks on anda ühtne standardkeel ja -raamistik tervise ning tervisega seotud seisundite kirjeldamiseks.

Eestis põhineb isiku puude astme määramine vastavalt puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadusele. Eelnimetatud dokumendi alusel on puude mõiste määratletud järgnevalt: Puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, mis koostoimes erinevate suhtumuslike ja keskkondlike takistustega tõkestab ühiskonnaelus osalemist teistega võrdsetel alustel (Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste... 1999: 2). Rahvusvaheline klassifikaator kirjeldab puuet (*impairment*) organismi struktuuri või funktsiooni (ka psüühilise funktsiooni) puudumise või anomaaliana, mis antud kontekstis tähendab olulist kõrvalekallet üldtunnustatud statistilistest normidest (s.t kõrvalekallet populatsiooni keskmisest, mida peetakse standardnormiks). Puuet võib määratleda kui funktsiooni puudumist või kaotust, vähenemist, ülemäärasust või kõrvalekallet, olekut, mille puhul on keha

esteetiliselt või funktsionaalselt erinev. (Rahvusvaheline funktsioneerimisvõime... 2013: 2–11; Henderson 2006, viidatud DePoy, Gilson 2011: 35 vahendusel)

RFK lisa 1, mis tegeleb taksonoomiliste ning terminoloogiliste probleemide väljatoomisega ning terminite defineerimisega üheselt mõistetavaks, toob välja aspekti invaliidsuse (*handicap*) mõiste kohta, nimelt on vastav oskussõna klassifikaatorist eemaldatud tingituna selle inglisekeelsest halvustavast tähendusvarjundist. DePoy ning Gilson (2011: 10) toovad välja, et 20. sajandil võeti invaliidsuse termin kasutusele meditsiinivaldkonnas, pannes sellega indiviidid, kel esinesid normist kõrvalekalduvad kehalised erinevused, ebasoodsasse olukorda. Lõpuks kujunes invaliidi sõnast spetsiifilist kehalist seisundit kirjeldav mõiste füüsilise või vaimse puude tähenduses. Ajaloolise tausta põhjal seostati invaliidi mõistet kerjamise ning vähese võimekusega ning üleüldise halvustava tooni tõttu kehalise alaväärsustunde loomisel tuli „klassikalisest“ kehas erineva seisukorra kirjeldamiseks termin välja vahetada (DePoy, Gilson 2011: 10; Barnes, Mercer 2010: 11). Klassifikaatoris (2013: 2–22) on invaliidsuse mõiste asendatud terminiga osaluspiirang. Osaluspiirang on probleem, millega inimene võib elulistes situatsioonides kokku puutuda. Osaluspiirangu olemasolu määratletakse indiviidi osaluse võrdlemisel sellega, mida oodatakse selles kultuuripiirkonnas või ühiskonnas vaeguseta inimeselt.

Lisaks puude mõistele tuleb selgitada tihti eelnevaga samastatav termin vaeg(ul)us. Vaeg(ul)us (*disability*) on üldtermin puute, tegutsemis- ja osaluspiirangute kohta. See tähistab indiviidi terviseolukorra ja taustategurite (personaalsed ja keskkonnategurid) vastastikuse mõju negatiivseid aspekte (*Ibid.*: 2). Täht (2004: 2) on lisaks välja toonud, et vaegurlus võib olla pikaajaline või jääv, täielik või osaline töövõimetus, mille on põhjustanud kaasasündinud või elu jooksul omandatud puue, haigus või vigastus. Vaegurluse korral avaldub võimetus sooritada teatud tegevusi viisil või mahus, mida peetakse normaalseks, sh pesemine, riietumine, söömine ning üldjuhul on tegu psüühilise tegevuse häirumise otsese resultaadiga, mis kuulub psüühikahäirete diagnostiliste kriteeriumite alla (Psüühikahäirete rehabilitatsioon 2013).

Erivajadusega inimest defineeritakse kui isiksust, kes erineb keskmisest oma vaimsete omaduste, sensorsete võimete, kommunikatsioonivõime, käitumise ja emotsionaalse



arengu või füüsiliste omaduste poolest sedavõrd, et ta vajab oma unikaalse potentsiaali väljaarendamiseks õppetöö/õppetegevuse modifitseerimist või eriõpetust (Mutso 2013: 5). Barnes (1991, viidatud Church, Cole 2007: 85 vahendusel) on rõhutanud mõningaid olulisi tunnusjooni erivajadustega ning puudega inimesi puudutavas mudelis, nimelt erivajadus on funktsionaalne piirang indiviidis, mis on põhjustatud tunnetuslikust või mentaalsest kahjustusest. Puue on aga võimaluste piirang või täielik kaotus osalemaks kogukonna normaalses elus teistega võrdsel tasemel psüühiliste või sotsiaalsete tõkete tõttu. (Barnes 1991, viidatud Church, Cole 2007: 85 vahendusel).

Füüsiline puue on puudevormi üks liik. See hõlmab neuromuskulaarseid, ortopeedilisi, südame-veresoonkonna ja/või kopsudega seotud vaevusi (Bastable *et al.* 2011: 337). Neuroloogilise seisundi võib põhjustada kesknärvisüsteemi kahjustus, seljaaju rike või kaasasündinud seisund. Puuetega seotud neuroloogilised seisundid varieeruvad kergest kuni raske astmeni ning hõlmab füüsilist, kognitiivset, kõne-keele või meelepuuet. (Rotari *et al.* 2011: 280) Selle tulemusena võib isikul olla tõsine puue kannatades lihaste nõrkuse, lihaskontrolli kaotuse või krampide all, lisaks kogeda raskusi kõndimisel, hingamisel, ning jõu rakendamisel kätega seotud tegevusi läbi viies. (Mangal 2007: 162) Lihaste ja lihaskonna seisundid hõlmavad lihasdüstroofiat, juveniilset reumatoidartriiti, jäseme puudujääki ning mitmesuguseid muid lihaste ja luude deformatsioone või degeneratsioone, mis mõjutavad võimet liikuda, kõndida ja seista, istuda või kasutada käsi-jalgu. (Rotari *et al.* 2011: 280)

Füüsiline puue on jaotatud kolme raskusastmesse: keskmine, raske ja sügav ning põhjuslikest aspektidest grupeeruvad sünnieelseteks ning -järgseteks (Moonie 2005: 202). Eestis on seaduse järgselt kehtestatud tööealisel inimesel ehk alates 16. eluaastast kuni vanaduspensioniealise inimeseni puude tuvastamine lähtuvalt igapäevasest tegutsemis- ja ühiskonnaelus osalemise piirangutest järgmiselt (Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste... 2007):

- keskmine puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, millest tingituna vajab isik regulaarset kõrvalabi või juhendamist väljaspool oma elamiskohta vähemalt korra nädalas;

- raske puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, millest tingituna vajab isik kõrvalabi, juhendamist või järelevalvet igal ööpäeval;
- sügav puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, millest tingituna vajab isik pidevat kõrvalabi, juhendamist või järelevalvet ööpäevaringselt.

Füüsiline puue mõjutab keha peamiseid motoorseid funktsioone, nagu käe- ja jalalihaste kasutamist, pead, kaela ning torsot kui ka mõningate siseorganite töövõimet (põie- ning sooleprobleemid) (Moonie 2005: 202). Sünnieelsed puudetegurid võivad olla tingitud kromosomaalsetest faktoritest. Lisaks võib puue tekkida keskkonnaalastest muutustest põhjustatuna, kui üks või mõlemad lapsevanemad puutuvad kokku radiatsiooni, nakkuste ning viiruste või ravimite ja kemikaalidega. Sünnijärgselt võib puue tekkida väliste põhjuste tagajärjel, näiteks õnnetuste, vigastuste, amputeerimise või omandatud haiguste tõttu. (Physical Disability 2013)

Antud alapeatükist ilmnesid käsitletava valdkonna samalaadsete terminite sisuliselt erinevad tähendused. Puue, vaegurlus ning erivajadus on sarnased oskussõnad, kuid kontseptsioonilt eritähenduslikud. Esimest määratletakse anatoomilise, psüühilise või füsioloogilise aspekti alusel, samas kui vaegurluse termin on üldisem ning laiahaardelisem, hõlmates nii puude, tegutsemis- kui ka osaluspiirangute kompleksi. Erivajadust piiritletakse eelkõige mentaalsest ning sensoorsest kahjustusest tulenevalt. Ilmnes ka asjaolu, et invaliidsuse mõiste oma negatiivse varjundiga on terminoloogiliselt asendatud osaluspiiranguga. Füüsiline puue on oma olemuselt mitmetahuline ning jaotatud erinevatesse kategooriatesse nii meditsiinivaldkonnas kui ka vastavalt sätestatud seadustele ning määrustele.

## **1.2. Füüsilise puudega inimeste biopsühhosotsiaalsed iseärasused**

Antud alapeatükk pöörab tähelepanu füüsilise puudega inimeste bioloogilistele, psühholoogilistele ning sotsiaalsetele eripäradele. Kirjeldatakse biopsühhosotsiaalsed

modelit üldises tähenduses ning analüüsitakse füüsilist puuet omavate isikute spetsiifikat vastava mudeli näitel.

Puue on mitmemõõtmeline nähtus, mis tuleneb inimese tervisliku seisundi, füüsilise ning sotsiaalse keskkonna vastastikmõjust (Engel, Pedley 2008: 2933). Puude biopsühhosotsiaalne mudel integreerib erinevaid aspekte nii puude meditsiinilises kui ka sotsiaalses mõistes, käsitledes tervise bioloogilisi, individuaalseid ning ühiskondlikke harusid. Biopsühhosotsiaalne mudel kaasab tervise ja puute universaalset, kultuuriliselt vastuvõtlikku, integreerivat ja interaktiivset mudelit, mis on tundlik sotsiaalsete ja keskkonnavalaste muutuste toimumisel. (Peterson 2005, 2011, viidatud Marini, Stebnicki 2012: 408 vahendusel; Smith *et al.* 2010: 7) See hõlmab bioloogilisi protsesse, taju, emotsioone, inimsuhete protsesse, organisatsioonilisi ja kultuurilisi mõjusid ning riiklikku ja riigiülest poliitikat. (Abraham, Michie 2005, viidatud Kennedy 2007: 4 vahendusel)

Füüsilise puude korral peegeldab biopsühhosotsiaalne mudel individuaalse, tervisliku seisundi ning taustategurite koosmõju negatiivset külge. Vastavat koostoimet iseloomustab halvenenud tervislik seisund (tingitud ägedast või kroonilisest haigusest, vigastusest või traumast), mis põhjustab tagajärgi puude tekkimise kujul, muudab tegevuste läbiviimisvormi ning osalemist (indiviidi oskus erisuguste situatsioonide lahendamisel). Nendel tagajärgedel tekkinud puude ning tervisliku seisundi raskusaste ning iseloom on mõjutatud mitmetest erinevatest isiklikest kui ka keskkondlikest taustateguritest. (Disability Models 2013)

Kirjeldatud mudeli põhiselt on isiklikud tegurid järgnevad: sugu, vanus, stressiga toimetulek, sotsiaalne taust, haridus, elukutse, mineviku kogemused ning hetkeline olukord, üldine käitumine, iseloom ning muud tegurid. Keskkonnategurid sisaldavad ühiskondlikke hoiakuid, õiguslikku ning sotsiaalset struktuuri, tugiteenuseid, füüsilisi barjääre, kliimat ning muid mõjutavaid tegureid. (*Ibid.* 2013)

Füüsiline ning liikumispuue kaasab mitmeid erinevaid külgi. Isikud, kes omavad füüsilist või liikumispuuet võivad kogeda puudujääke mootorika, liigutuste ning liikumisaparaadi mittetoimimisel. Suur osa füüsilise puudega indiviididest on selle omandanud mõne füüsilise trauma või haiguse tagajärjel. Füüsilise ja liikumispuudega

inimesed võivad kogeda jäikust ja/või spastilisust, samuti lihaste tugevuse kadu, mistõttu võib vaja minna abi igapäevaste tegevuste läbiviimisel. (Definition of Disabilities 2013; Clinard, Meier 2011: 448) Füüsiline puue võib olla põhjustatud ka järgnevatest aspektidest (What Constitutes 2013):

- Mõne või kõigi lihaste piiratud kontrolli- ning töövõime, vähearenenud luustiku struktuur, mis põhjustab kääbuskasvu ja liigeste mittetoimimist, mis omakorda põhjustab artriiti;
- Seljaaju vigastus, amputatsioon või õnnestuste tagajärjel omandatud ajukahjustus, mis võib kulmineeruda füüsilise puudega;
- Erinevad haigused, nagu ajuhalvatus, lihasdüstroofia või atroofia, skleroos, närvisüsteemihaigused, vereringehaigused, hingamisteedehaigused, artriit, luu- ja lihassüsteemihäire, insult;
- Pärilikkusega ning geneetiliselt edasi antud haigus, millest võib kujuneda füüsiline puue;
- Uimastite, kemikaalide kasutamine raseduse ajal, mis võib põhjustada füüsilise puude.

Füüsiline puue võib mõne jaoks olla ajutine seisund, näiteks nihestuste ja luumurdude puhul, mil taastusravi võib soodustada vigastustest paranemist. Seevastu geneetiliste haiguste puhul on tegu elukestva mõjuga. Vanusega seotud puue võib mõjutada isikut kogu ülejäänud elu jooksul. (Mizrahi, Davis 2008: 51)

Füüsiline puue ei viita ainult eelkõige bioloogilisele faktile, vaid hõlmab ka sotsiaalseid aspekte. Puude sotsiaalne mudel määratleb ühiskondlikku reaktsiooni, mitte füüsilisi erinevusi kui puuet. Füüsilise puudega inimestel on unikaalsed omadused ja kogemused, mis loovad ühe osa paljude inimeste mitmekesisusest. Nad kuuluvad ühiskonda täieõiguslike liikmetena. (*Ibid.*: 50)

Ühiskondlik reaktsioon puuetega inimeste suhtes sõltub mitmetest indiviidi puudutavatest teguritest, puudest enesest ning sotsiaalsest situatsioonist. (Stafford, Scott 1986, viidatud Clinard, Meier 2011: 438 vahendusel) Puude raskusaste indikaatorid võivad olla seotud spetsiifiliste funktsionaalsete võimetega, kuid olulised analüüsid on täheldanud, et osalus sisukates ning rahuldustpakkuvates isiklikes ja ühiskondlikes

tegevustes on seotud puude raskusastmega (Dijkers 1997; Whiteneck 1992, viidatud Kennedy 2007: 20 vahendusel).

Sotsiaalsetest eripäradest lähtuvalt tuleb vaadelda mõjusid, mis ühiskonnast tingitud takistustena avalduvad puuetega inimeste elus. Sageli on keeruline toime tulla ühiskonnast ning elukeskkonnast tulenevate tõketega, näiteks raskesti ligipääsetavad hooned ja sõidukid, abistajate nappus, abivahendite puudumine. Puuetega inimestel on oma igapäevaeluga raskem toime tulla valu, liikumis- või suhtlemisraskuste tõttu, kuid puuetega inimeste vajadusi tunnustav ja nendega arvestav ühiskond saab puude avaldumise raskust ja mõju oluliselt vähendada. Ühiskonnast ja elukeskkonnast tingitud takistuste eemaldamine loob puuetega inimestele reaalsemad võimalused teistega võrdväärselt eluks. (Friend 2013: 3)

Lisaks mõjutavad füüsilise puudega inimesi ka neile iseloomulikud psühholoogilised erisused. Puue, sotsiaalne tõrjutus ning puuetega inimeste marginaliseerumine tulenevad biopsühhosotsiaalse mudeli kirjelduses eelnevalt nimetatud tegurite koosmõjust (Disability Models 2013). Puuetega inimesi käsitletakse tihti kui isikuid, kes vajavad kaitset. Põhjuseks on arvamus, et puuetega inimesed on nõrgad ega suuda taluda erinevaid probleeme, millega nad igapäevaselt kokku puutuvad (Henderson, Bryan 2011: 8).

Enim probleeme inimsuhetes tekitavad hoiakud. Hoiakud on üldjuhul õpitud, mitte kaasasündinud. Ühiskondlik hoiak on teatav valmisolek käituda teatud viisil kindla objekti või situatsiooni suunas. Kõige salakavalamad eelarvamused on negatiivsed hoiakud, mis on suunatud kindlatele inimgruppidele. Neile omistatakse teatud omadused või üldistatakse teatavasse rühma kuulumise tõttu. On palju seadusi diskrimineeriva käitumise vastu, kuid mitte ühtegi eelarvamuslike hoiakute vastu. Puuetega inimestele ei tee haiget mitte see, mida inimesed nendest mõtleavad, vaid viis, kuidas inimesed oma mõtteid käitumises väljendavad. On inimesi, kes näitavad oma eelarvamuslikku suhtumist, eitades puuetega inimeste olemasolu. (*Ibid.* 2011: 35–39).

Kuigi füüsilise puudega inimesed võivad kogeda eelarvamuslikku käitumist tervete inimeste poolt diskrimineeriva käitumise kujul, alates puudega inimeste vältimisest kuni mitte-aktsepteerimiseni, on ka neid, kellega füüsilist puuet omavad inimesed

moodustavad stabiilse suhtluse ning seose. Puudega inimene võib kogeda mõlemat liiki reaktsiooni erinevatel ajahetkedel. (Clinard, Meier 2011: 435) Goffmann (1963, viidatud Clinard, Meier 2011: 435 vahendusel) on üles loetlenud mitmed klassikalised näited tingimuste kohta, mille sotsiaalne hoiak ning eelarvamused esile toovad, sealhulgas puudutades pimedaid, kurte, tummasid, epilepsiahaigeid, halvatud inimesi ning neid, kel on deformatsioon. Taolisi negatiivseid reaktsioone võib oodata ühiskonnas, kus füüsiline välimus ei vasta nende standarditele ega ootustele. Füüsilise puudega inimesed kogevad sageli isolatsiooni, eraldatust ja diskrimineerimist teistega suheldes. (Nagler, 1993a, viidatud Clinard, Meier 2011: 435 vahendusel). Näiteks on füüsilise puudega inimesed ebasoodsas olukorras ühistranspordi raskesti kättesaadavuse korral ning ligipääsetavusel haridusasutustesse. Sellisel diskriminatsioonil on väga olulised tagajärjed, sest transport ning haridus mõjutavad suuresti igapäevast elu. (Clinard, Meier 2011: 435)

Olulisel kohal psühholoogilises aspektis on teistepoolne aktsepteerimine ning enesehinnang, mis tihti on mõjutatud nii välimistest kui sisemistest teguritest. Välimust määratletakse selle põhiselt, kuidas inimesed näevad ennast ning teisi enda ümber (DePoy, Gilson 2011: 45). Sama isiku enesehinnang võib olla üpris erinev sellest, kuidas teda hinnatakse. Seega inimesed, keda arvatakse olevat enamiku jaoks füüsiliselt atraktiivsed, ei tarvitse tajuda ennast niimoodi ning selle tulemusena võivad avalduda väga erinevad omadused. Füüsiliselt atraktiivsetele inimestele omistatakse tavaliselt laiapõhjalised sotsiaalselt hinnatud omadused, kuid tegelikkuses ei näita füüsiline atraktiivsus inimeste paremat sotsiaalselt kvalifitseerumist või populaarsust. On vaid väikene seos väga atraktiivse inimese isiksuse ja vaimsete võimete ning nende tegelike omaduste vahel. (Eagly *et al.* 1991, viidatud Knapp, Hall 2010: 181 vahendusel). Välimuse põhjal hindamist tuleb ette iga päev. Kniffin ja Wilson (2004, viidatud Knapp, Hall 2010: 181 vahendusel) on viidanud, et mittefüüsilised tunnused nagu meeldivus, austus, tuntuus ja toetus ühiste eesmärkide saavutamisel võivad olla võimsateks faktoriteks, mis mõjutavad otsest hinnangut füüsilisele atraktiivsusele. Teised võivad vältida kontakti füüsilise puudega inimestega, sest nende välimus ei vasta normidele, mis klassifitseeruks „vastuvõetava“ alla. (Clinard, Meier 2011: 435)

Paljud uskumused, mis on seotud puuetega inimestega, tulenevad mitte otsesest kontaktist, vaid veendumustest, mis on edasi antud põlvkondade kaupa. On arvamused, et kui puudub lähedane sugulane või sõber, kel on puue, siis on väike võimalus sattuda kontakti taolise isikuga. Lisaks sellele tuntakse tihti end ebamugavalt füüsilise puudega inimese juuresolekul, mis omakorda pärsib soovi luua sõprussidemeid või üldeldist kontakti sellise inimesega. Ei ole keeruline mõista, et taoline uskumuste süsteem asetab tõkkeid füüsiliselt tervete ning puuetega inimeste vahele, mis läbi luuakse takistused puuetega inimestele, kes püüavad ühiskonnas tervikuna toimida. (Bryan 2010: 116)

Puudega inimeste biopsühhosotsiaalne kontseptsioon on tihe seos meditsiinilistest, psühholoogilistest ning sotsiaalsetest aspektidest. Füüsilise puude tekketegurid, olemasolu ning edasine areng sõltuvad raskusastmest, ümbritsevast keskkonnast, riigisestest kui ka -ülestest kriteeriumitest ning psühholoogilis-sotsioloogilistest teguritest.

### **1.3. Füüsilise puudega inimeste toimetulek ja probleemid**

Isikud, kes omavad füüsilist puuet peavad eranditult toime tulema erinevate piirangute ning takistustega, millega füsioloogiliselt terve inimene sageli kokku ei puutu. Järgnev alapeatükk toob välja enim füüsilise puudega inimesi puudutavad probleemid igapäevasel toimetulekul nii argielus kui teenuste tarbimisel.

Peamised puudega inimesi puudutavad probleemid seonduvad ebaadekvaatse poliitika ning standarditega, mille raames puudega inimeste vajadustega ei arvestata. Lisaks on tuntav ka ühiskonnapoolne negatiivne suhtumine ning austuse puudumine. Oluline aspekt on ka füüsilised tõkked, nimelt piiratud juurdepääs transpordile on sageli põhjuseks, mis heidutab, tõkestab füüsilise puudega inimesi töötsemisel või tervishoiuteenustele ligipääsemisel. On ilmnunud ka vähese sotsiaalse kaasatuse probleem. Paljud puudega inimesed on kõrvale jäetud otsustusprotsessidest, mis otseselt nende endi elusid puudutavad – näiteks puudub puudega inimestel valik ning kontroll selle üle, kuidas nendeni jõudev abi on jagatud. Lisaks võib täheldada informatsioonibarjääri ning vähese info eksisteerimist puudega inimeste statistika ning

võrreldavate andmete kohta, mille olemasolu võimaldaks tagada enam teenuseid, mida puudega inimesed saaksid kasutada. (World Report... 2013: 10; Bastable *et al.* 2011: 345)

Puudeliseks jäämine või pikaajaline haigestumine on inimesele enesele ja tema lähedastele kas äge ja šokeeriv või vaikselt süvenev ja masendav kriis – identiteedikriis. Tihti on tegemist inimväärikuse, inimsuhete, töö ja üldise tegevus- ning otsustusvabaduse kaotusega. Selle tulemusel muutub arusaamine enda kehast, suhtumine iseenesesse, minakäsitus ja suhted teiste inimestega. Need tuleb uuesti määratleda nagu kogu elu, selle väärtused ja suhe tulevikuga. Puuetega, samuti pikaajaliselt haigestunud inimestele kehtivad kõigis eluvaldkondades samad õigused ja kohustused kui teistele, ent probleemid on mõneti väga erinevad ning vajavad ka teistsugust lähenemist (Puutepunkt 2013). Moore (2002: 412) on välja toonud enimlevinud sotsiaalsed probleemid, millega puuet omavad inimesed peavad toime tulema (vt tabel 1).

**Tabel 1.** Puudega inimeste sotsiaalsed probleemid. (Moore 2002: 412)

Häbi	Inimesed reageerivad sageli kas negatiivselt või üleoleval viisil.
Tööhõive	Üleüldine kõrgem tööpuuduse tase ning madalam tööhõive juhtivkohtadel.
Vaesus	Sõltumine toetustest toob kaasa kõrgema vaesusnäitaja.
Haridus	Traditsioonilisest õpest eemaldatud noortel puuduvad teistega võrdsed võimalused konkureerimisel.
Sotsiaalne tõrjutus	Füüsilised tõkked takistavad kvaliteetselt vaba-aja veetmist.
Sotsiaalhoolekanne	Hoolekandesüsteemis halvustav ning üleolev suhtumine.
Majutus	Madala sissetulekuga on keeruline saada kvaliteetselt eluasemeid, sobivate eluasemete puudus.

Füüsilise puudega inimeste puhul saab täheldada puuet juhul, kui tema võimalused oma kogukonnas elada normaalset elu ning osaleda tegevuste läbiviimisel võrdsetel alustel on piiratud füüsiliste, sotsiaalsete või suhtumuslike tõkete pärast. Inimesed, kellel on füüsiline puue, mis takistab neid kõndimisel kasutamast oma jalgu, võib ületada oma liikumisprobleemid ratastooli abil. Nad suudavad mobiliseeruda tingimusel, kui keskkond vastab ratastooliga liikujale. Kui hoonel ei ole ratastooliga juurdepääsu, on olemas vaid trepid, kuid mitte liftid, või kõrged uksepiidad ja koridorid, mis on liiga kitsad ratastooliga manööverdamiseks, on nad keskkonna poolt asetatud puudega



inimese situatsiooni. See on füüsiline, keskkonnaalne tõke, mitte nende enda füüsiline puue, mis loob osaluspiirangu. (Walsh *et al.* 2000: 219)

Suureks probleemiallikaks on ka kulude jaotus ning piisavate ressursside olemasolu vastavate väljaminekute katmiseks. 2009. aastal läbiviidud uuringust Tallinnas elavate puuetega inimeste toimetulekust selgus, et keskmisest kõrgemad kululiigid on eelkõige liikumispuudega ja liitpuudega Tallinna inimestel. Lisaks ilmnes fakt, et liikumis- ning liitpuudega inimestel on Tallinnas toimetulek igapäevaselt kõige halvem, vajades suurimat abi intiimsete tegevuste läbiviimisel (pesemine, riietumine, hügieen). Rahulolu eluga oli madalaim liikumispuudega ning liitpuudega inimeste hulgas. (Murakas *et al.* 2009: 39–49, 71)

2006. aastal läbiviidud põhjalik puuetega inimesi puudutav uuring tõi välja, et suurim lõhe lisakulutustes tekib taastusravi ning tegevus- ja füsioteraapia võimaluse ning reaalse vajaduse vahel. 12% uuringus osalenud puuetega inimestest tegi taastusravile kulutusi, kuid lausa 30% inimestest tunnetas tegelikku vajadust selliste kulutuste järele. 20% puuetega inimestest olid need, kes taastusravile kulutusi ei teinud, ent selleks vajadust tunnetasid. (Masso, Pedastsaar 2006: 18)

Probleemiks on ka tehniliste abivahendite olemasolu. Masso, Pedastsaaire (2006: 27) läbiviidud uuringust selgus, et suuremas osas on abivahendite hankimine liiga kallis hoolimata riigipoolsest osalisest kompensatsioonist. Lisaks on probleemiks ka informatsiooni puudus abivahendite saamisel. Füüsilise puudega inimesed vajavad lisaks liikumist hõlbustavatele vahenditele (ratastool, kepid-kargud, käimisraam, jalgratas, elektriline skooter) ka igapäevaste tegevuste läbiviimisel erinevaid abipakkuvaid vahendeid, näiteks tualetis tuleb kasutada spetsiaalseid tugikäepidemeid, spetsiifilise disainiga tualetipotte, tõstukeid, taastusraviks on mõeldud massaaživahendeid. (ITAK 2013)

Eelnevalt välja toodud probleemide hulgas on ka sobiva elamispinna olemasolu. Väheste ressurssidega ei ole võimalik lubada kvaliteetset elamispinda. Uuringust selgub siiski positiivne tendents, nimelt hindavad inimesed nende elamu seisundit kõrgemaks kui see oli 2006. aastal. Kui 2006. aastal leidis 21% küsitletutest, et nende elamispind on hea, ega vaja remonti, siis 3 aastat hiljem oli juba 53,4% küsitletutest nõus, et nende

eluruum(id) on head. Rahuldavana hindas 2006. aastal oma elamispinna seisukorda 44,6% inimestest ning 2009. aastaks oli see arv vähenenud 38,9% peale. Positiivse aspektina saab välja tuua ka fakti, et 26,9% vastanutest, kes leidsid 2006. aastal, et nende elamispind on halb ning vajab kapitaalremonti, oli 2009. aastal vastav arv langenud 7,1% peale. (Murakas *et al.* 2009: 28)

Füüsilise puudega inimeste probleemide leevendamiseks on mitmeid lahendusi. Ravi planeerimisel ja tulemuste dokumenteerimisel, individuaalsete ning ühiskondlike perspektiivide paika panemisel saab parandada individuaalset ja ühiskondlikku arengut tervishoiuteenuste osutamisega, millest johtuvalt paraneb ka puuetega inimeste elukvaliteet ning suureneb puuetega üksikisikute osalus ühiskonnas. (Peterson & Threats 2005, viidatud Marini, Stebnicki 2012: 408 vahendusel).

Kehtiv ja usaldusväärne teave on oluline poliitika ja seadusandluse kavandamiseks, rakendamiseks ning hindamiseks võitluses puuetega inimeste diskrimineerimisel ning sotsiaalse integratsiooni edendamiseks (Engel, Pedley 2008: 2933). Euroopa Komisjon on käivitanud Euroopa Puuetega Inimeste Strateegia (2010–20), mille eesmärgiks on muuta puuetega ning erivajadustega inimeste igapäeva elu kergemaks, kättesaadavamaks ning anda neile võimalus saamaks võrdväärselt osa Euroopa Liidu õigustest. Rõhk on asetatud rahastamise juurdepääsu tagamisele ning avalikkuse teadlikkuse tõstmisele puute suhtes ning julgustada grupiliikmeid ühiselt töötama selle nimel, et kõrvaldada takistused, mis kaasamisel võivad tekkida. Vastava strateegia rakendamine täidab samaselt ka Euroopa Liidu kohustust Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni Konventsiooni Puuetega inimeste õiguste ees. (McCabe *et al.* 2011: 147)

Igapäevaste tegevuste läbiviimisel puutuvad füüsilise puudega inimesed kokku probleemide ja takistustega, millega füüsiliselt terved inimesed tegelema ei pea. Rahaliste lisakulutuste, vajaminevate ressursside ning psühholoogilise kindluse olemasolu tagamine on osa kogu esinevate probleemide võrgustikust. Ühiskondlik tugisüsteem on olulisel kohal füüsilise puudega inimeste probleemide leevendamisel.

## **1.4. Puudega inimestele suunatud sotsiaaltoetused ja -teenused**

Puudega inimestele on määratud erinevad sotsiaalsed toetused ning teenused. Järgnev peatükk toob välja peamised olemasolevad sotsiaaltoetused ja -teenused, mida puudega inimesed saavad taotleda ning mis vastavale sihtgrupile välja on töötatud.

Seadusejärgselt on puudega tööeliste inimestele ettenähtud toetus alates 16. eluaastast kuni vanaduspensioniiikka jõudmiseni. Kui puude raskusaste on määratud enne 2008. aasta 01. oktoobrit, on see keskmise puude korral 16,62 eurot, raske puude korral 35,80 eurot ja sügava puude korral 53,70 eurot kuus. Alates 01. oktoobrist 2008. aastast ei sõltu puudega tööelise inimese toetus puude raskusastmest, vaid määratakse lisakulude alusel suuruses 16,62 – 53,70 eurot kuus. Puudega vanaduspensioniealise inimese toetust saavad vanaduspensioniiikka jõudnud puudega inimesed. 2011. aasta seisuga on toetuse suurus keskmise puude korral 12,79 eurot, raske puude korral 26,85 eurot ja sügava puude korral 40,91 eurot kuus. (Puuetega inimeste toetused 2013)

Peale selle on ette nähtud lisakulu, mis on puudest tingitud takistuste vähendamiseks vähemalt kord kuus tehtavatele kulutustele, milleks on ravimid, transport, abivahendite korrashoid, majapidamine, kommunikatsioonivahendite kasutamine, riietus ja jalatsid. Vastavad lisakulud tuvastatakse arvestades tööelise inimese vajadusi (ravimid, transport, abivahendid, erivajadused riietusele ja jalatsitele, suurenenud majapidamiskulutuste hüvitamise vajadus, kommunikatsioonivahendid) ja tema kompenseerimata funktsioonihäirete suurus. Lisakulude suuruse arvutamiseks on välja töötatud algoritm. (*Ibid.* 2013)

Enamus sügava liikumis- või nägemispuudega inimesi vajab aktiivseks ühiskonnas osalemiseks ja iseseisvaks toimetulekuks füüsilist abi. Seni on puudega inimeste esmased abilised olnud lähisugulased, sõbrad või hooldustöötajad. Selline olukord ei võimalda puudega inimesel iseseisvalt teha oma elu puudutavaid otsuseid, omandada haridust ja töötada integreeritud keskkonnas jne. Isikliku abistaja teenuse olemasolu vähendab puudega inimeste sõltuvust oma pereliikmetest ja sõpradest, kes on olnud siiani peamisteks abilisteks ning annab puudega inimestele võimaluse elada iseseisvalt. (Isikliku abistaja teenus 2013) Puudega inimese hooldaja määrab puudega inimese

elukohajärgne kohalik omavalitsus. Vajadusel makstakse hooldajale hooldajatoetust, mille suuruse ja maksmise korra kehtestab kohalik omavalitsus. (Puudega inimeste toetused 2013)

Rehabilitatsioonitoetust saavad taotleda 16–65aastased puudega inimesed ning seda makstakse tegelike rehabilitatsioonikulude osaliseks hüvitamiseks kuni 51,14 eurot aastas. (Puudega inimeste toetused 2013)

Lisaks rahalistele toetustele on puudega inimestel võimalik taotleda toetust tehniliste hõlbustuvahendite saamiseks. Tehnilised abivahendid (proteesid, ortoosid jm abivahendid) on tooted, instrumendid, varustus või tehnilised süsteemid, mille abil on võimalik ennetada tekkinud või kaasasündinud kahjustuse või puude süvenemist, kompenseerida kahjustusest või puudest tingitud funktsioonihäiret, parandada või säilitada võimalikult kõrget füüsilist ja sotsiaalset iseseisvust ning tegutsemisvõimet. (Sotsiaalhoolekandeseadus 1995)

Seaduspõhiselt võivad taotleda soodustingimustel tehniliste abivahendite ostmist, laenutamist või nendega seotud teenuste kompenseerimist järgnevad isikud (Tehnilise abivahendite... 2000):

- lapsevanemad või eestkostja lapsele;
- tööelised isikud, kellel on tuvastatud töövõime kaotus alates 40% või kellele on määratud puude raskusaste;
- vanaduspensioniealised isikud, kellel abivahend võimaldab parandada toimetulekut;
- insuliini süstivad diabeetikud;
- isikud, kellel on rinnavähi tagajärjel eemaldatud rind;
- isikud, kellel on tuvastatud kuulmislangu alates 30 detsibellist.

Ühest punktist teise jõudmisel on kogu Tallinnas ettenähtud igas vanuses liikumis-, nägemis-, kuulmis- ja kõnepiiranguga inimestele tasuta ühisliinidel toimiv transport. See on suunatud puuetega inimestele, kes ei saa kasutada ühistrasporti neile õpetust, haridust ning päevahoidu korraldavatesse asutustesse. (Transporditeenused puuetega inimestele 2013) Sarnaselt eelnevale on võimalus puudega inimestel Tallinnas kasutada

ka soodushinnaga taksoteenust. Seda osutatakse magnetkaardi alusel alates 4. eluaastast sügava ja raske liikumis-, nägemis- ja liitpuudega isikule, kes on kantud Tallinna rahvastikuregistrisse ja oma puude tõttu ei saa kasutada ühiskondlikku transporti iseseisvalt, kõrvalabita. Taksoteenust saab kasutada doteeritava kuulimiidi piires, millest omaosalus on 1/4 arvest. (*Ibid.* 2013)

Vastavalt vanusele, elukohale ning puude raskusastmele on puudega inimestele ette nähtud mitmed erisugused toetused, mis igapäevaste tegevuste läbiviimisel on abiks. Vastavad toetused määratakse nii rahaliste ressurssidena kui ka abivahenditena isikliku abistaja või tehniliste instrumentide võimaldamisena. Lisaks on olemas eraldi transporditeenus eesmärgiga pakkuda abi puudega inimestele ühest sihtpunktist teise jõudmisel.

## **2. TURISMITEENUSTE ARENDAMINE**

### **SIHTRÜHMADELE: NÕUDLUS JA PAKKUMINE**

#### **2.1. Turismiteenuste osutamise iseärasused**

Turismiteenus on keskne tegur, millest turismimajanduse arendamisel lähtuda. Oma mitmetahulise olemusega on turismiteenuste osutamisel kindlad kriteeriumid ning iseärasused, millega arvestada. Järgnev peatükk keskendub turismiteenuste kirjeldamisele, nende eripäradele ning olulisematele aspektidele teenuste osutamise protsessi läbiviimisel.

Maailma Kaubandusorganisatsiooni kohaselt on turismi ning reisimisega seotud teenused need, mida pakuvad hotellid ja restoranid (seal hulgas *catering*-teenus), reisibürood ning -korraldajad, giiditeenused ning teised seotud teenused (Tourism and travel-related... 2013). Turismimajanduses on roll mitmetel erinevatel majandusharudel ning need kategoriseeruvad järgmiselt (Understanding Tourism 2013):

- Majutusteenused;
- Toidu- ja joogiteenused;
- Raudteetransporditeenused;
- Sõiduteede transporditeenused;
- Veeteede transporditeenused;
- Õhutransporditeenused;
- Transpordi varustus, renditeenused;
- Reisibüroode teenused;
- Kultuuriteenused;
- Spordi- ja vabaajategevusega seotud teenused.

Eesti kontekstis on Turismiseaduse põhiselt eelpool loetletud turismiteenustena lisaks majutus- ning toitlustusteenuste pakkumisele spetsiifilisemalt välja toodud reisibüroode teenuste alla kuuluvad giidi-, tõlgi ja reisisaatjateenuse osutamine, ka konverentsiteenuste ning taastusraviteenuste osutamine. (Turismiseadus 2000)

Majandusharuna sisaldab turism mitmeid komponente luues üldise kogemuse tarbitud teenustest. Koos transpordiga hõlmab see aspekte nagu majutus, toidu- ja joogiteenused, kauplused, meelelahutus, erinevad üritused. Ühel ettevõttel on keeruline pakkuda kogu hulgal tegevusi või teenuseid, mida klient soovib või vajab. See omakorda raskendab kogemuse kvaliteedi kontrollimise protsessi. Vastava takistuse ületamiseks tuleb turismiga seotud ettevõtetel teha omavahelist koostööd teiste organisatsioonidega edendamaks turismivõimalusi oma piirkonnas ning tagamaks kooskõla toote kvaliteediga. (Dasgupta 2011: 64)

Teenuste osutamine turismisektoris on erisugune, olles mõjutatud vastavalt sellele, kuidas neid majandatakse. Need omadused on sageli mittemateriaalsed, lahutamatud, varieeruvad ning säilimatud (George 2004, Palmer 2005, viidatud Tassiopoulos 2008: 205). Inimesed kogevad samalaadset toodet ning teenust erinevalt. Demograafilised (vanus), sotsiaalmajanduslikud (sotsiaalne klass, sissetulek), geograafilised (lähtekoht), kultuurilised (kultuuriväärtused) ning psühholoogilised aspektid (vajadused, motivatsioon) moodustavad olulise osa klientides nende arusaamade loomisel. Lisaks on inimestel erinevad vajadused ning püüdes saada erisugust kasu samalt tootelt, erineb ka kliendi rahulolu sama toote piires. (Mok *et al.* 2009: 33)

Seaton ja Bennett (1996, viidatud Mok *et al.* 2009: 89 vahendusel) toovad välja, et turismitoode ja -teenus on rohkem emotsionaalne ning sõltub kliendi unistustest ja soovidest. Kliendid valivad turismi, hotelli- ja vabaajateenuseid sageli emotsionaalsetel põhjustel. Emotsioonide ning tunnete kaudu saab kogeda erinevat keskkonda, kultuuri, pärandit, atmosfääri, külalislahkust, empaatiat ning ohutust. Seega, turismitoode on suuresti psühholoogiline, mitte ei põhine ainult välisel atraktiivsusel. Vastupidiselt sellele ostetakse füüsilisi tooteid enam ratsionaalsetel kaalutlustel (Holloway 1986, viidatud Mok *et al.* 2009: 89 vahendusel).

Olulisel kohal teenuste osutamise protsessis on teenindus ning viis, mil moel kliendid teenust kogevad. Teenindust on määratletud kui mistahes tegevust või kasu, mida üks osapool võib pakkuda teisele, mis oma olemuselt on immateriaalne ega too midagi kaasa omandivarast. Toodang võib, kuid ei tarvitse olla seotud füüsilise tootega (Kotler *et al.* 1998, viidatud Mok *et al.* 2009: 85 vahendusel). Erinevad inimesed nõuavad erinevaid turismiteenuseid sõltuvalt nende elustiilist, motivatsioonist ja sotsiaaldemograafilistest, majanduslikest ning psühholoogilistest teguritest. Rahulolu teenusega mõõdetakse tajutud käitumise ning eeldatud käitumise ühilduvuses (Oliver ja Burke 1999; Sirgy ja Su, 2000, viidatud Noe *et al.* 2010: 8 vahendusel). Teisisõnu, klientide rahulolu on hindamisprotsess, seega ebaõnnestunud teenuse pakkumine on omakorda ebaõnnestunud suhtlus kliendi ning teenuse osutaja vahel, kus ei mõisteta üksteise tegevust ega vastata eeldatud käitumise kriteeriumitele. (Mattila ja Ro, 2008: 298, viidatud Noe *et al.* 2010: 8 vahendusel)

Kliente huvitab teenuse osutamise viis ning klienditeeninduse tase. Klientide rahulolu garanteerimine ning nende ootustele vastamine on keerukam ülesanne kui kauba tootmine. Turismimajanduses peab kõik olema juba esimesel korral õige, iga viga võib osutuda kulukaks või olla tajutud potentsiaalse tulevase kliendi kaotusena. Kuidas töötajad välja näevad, mil viisil suhtlevad ning teenust osutavad võib saada otsutavaks, kas klient ettevõtte teenust ka tulevikus kasutab. (Tassiopoulos 2008: 207) Tegurid, mis loovad kvaliteetse turismiteenuse kogemuse, erinevad sageli inimeste seas (Dasgupta 2011: 65). Tabel 2. toob välja turismi kvaliteedi jagunemise.

**Tabel 2.** Turismiteenuste kvaliteedi jagunemine. (Dasgupta 2011: 65)

Kvaliteet turismiteenustes		
materiaalsed tegurid	keskkond	mittemateriaalsed tegurid
teenused	maastik	teenindus
funktsioonid	kahjulikud mõjud	informatsioon
esteetilised aspektid	ressursside tarbimine	külalislahkus

Teenindaja on teenuse osutamise olukorras kesksel kohal. Ükskõik kui taktitundelised töötajad võivad olla, veider viga või arusaamatus on praktiliselt vältimatu (Dasgupta 2011: 64). Teenindaja pädevuses peab olema lisaks kvaliteetse teenuse pakkumisele ka optimistlik, õnnelik ja positiivne suhtumine, valmidus rohkem kui teenima ning panustama oma ajast. Teenindaja on igal teenusepakkumise protsessi etapil oluline,



olles organisatsiooni sisetgevuse üks lüli. Klientide poole suunatud siiras sõbralikkus, viisakus, empaatia ning tundlikkus nõuavad suurel hulgal tööd, ent see lisab kliendile kindlust ning usaldust, lisaks aitab organisatsioonil saavutada ja/või hoida positiivset mainet, mida klient nende ettevõttelt ootab. (Kaydo 2000, viidatud Noe *et al.* 2010: 16 vahendusel) Teenuste osutamine ja otsene kontakt kliendiga on keeruline ülesanne, sest igal külalisel on omad konkreetset ootused, vajadused ja arvamused. (Dasgupta 2011: 64)

Turismiteenuste mitmekesisus loob võimalusi laialdaseks arenemiseks, ent kvaliteetsete teenuste pakkumiseks on oluline erinevate organisatsioonide omavahelise koostöö edendamine. Tuleb lähtuda kriteeriumitest, mis vastaksid klientide soovidele, vajadustele ning orienteeruda kõrge kvaliteediga teeninduse pakkumisele.

## **2.2. Turismiteenuste nõudlus ja pakkumine**

Turism teenindussektorina on osa globaalsest majandusest rahanduse, jaemüügi, kaubanduse ja professionaalsete teenuste kõrval. Teenindussektor nõuab erilist tähelepanu, sest see erineb suuresti tööstuskaupade tootmisest. (Tassiopoulos 2008: 205) On erinevaid tegureid, mis nõudluse ning pakkumise suhet muudavad ning järgnev peatükk toobki välja mõjurid, mis seda põhjustavad.

Toode võib olla idee, kaup või teenus. Kuna turism on peamiselt teenuste pakkumisel põhinev tegevusvaldkond, on peamised turismi- ja rekreatsiooniettevõtete pakutavad tooted vaba-aja tegevused ning külalislahkus. Neid immateriaalseid tooteid on keerulisem turustada kui materiaalseid tooteid. Mittemateriaalsed tooted teevad kvaliteedi kontrolli raskeks, kuid oluliseks. Samuti raskendab see potentsiaalsetel klientidel hinnata ja võrrelda pakutavaid teenuseid. Lisaks sellele, teenuse jõudmiseks kliendini peab klient ise liikuma teenuse alasse. Reisimine nõuab suures koguses aja- ning rahaliste ressursside olemasolu puhke- ja turismikogemuste saamisel ning on peamiseks teguriks inimeste otsustusprotsessis vastava ettevõtte külastamisel ning teenuste valimisel. (Dasgupta 2011: 64)

Kui kliendid valivad turismiteenuseid, tajuvad nad ostmisel teatud riske. Turismiteenuste pakkumisega kaasnev materiaalne külg annab kliendile nähtava osa, mille põhjal hinnata kvaliteeti ning vähendada tajutavat riski. See sisaldab kaupa, mida on võimalik vahetada (näiteks restoranides pakutav toit) ning ka füüsilist keskkonda, kus teenuse pakkumine toimub (näiteks personali väljanägemine). (Tassiopoulos 2008: 206) Teine turismiteenuste omadus on see, et nad on riknevad, neid ei saa tagastada pärast soetamist. Selle põhjal on turismiteenuste pakkumisel üks olulisemaid väljakutseid pakkumise ja nõudluse parem sünkroniseerimine. (Berry 1980, viidatud Tassiopoulos 2008: 206 vahendusel) Tabel 3. toob välja põhilised turismiteenuste ning kaubavahelised tegurid, mis neid üksteisest eristavad.

**Tabel 3.** Turismiteenuste ning kaubavahelised erinevused. (Tassiopoulos 2008: 208)

<b>Turismiteenused</b>	<b>Kaup</b>
Kliendid ei saa enne ostmist teenuseid testida.	Kliendid saavad kaupa enne ostmist eelnevate näidete põhjal testida.
Müümata jäänud teenuseid ei saa ladustada.	Kaupa saab ladustada.
Teenuse omandiõigust ei saa üle anda.	Kaupade omandiõigust saab üle anda.
Klient on osa teenusest.	Klient ei ole osa teenusest.

Turismiteenuste nõudlus on väga elastne ning turistid on tundlikud hinna muutustele. Hinnatõus toob proportsionaalse turismiteenuste nõudluse ning turistide arvu mahu vähenemise, hinnalangus omakorda proportsionaalse turismiteenuste nõudluse kasvu (Mok *et al.* 2009: 90). On ka mitmed muud tegurid lisaks hinnale, mis mõjutavad tarbija nõudlust turismitoodetele. Need hõlmavad teiste kaupade hindasid, üksikisiku tulu ning sotsiaalseid eelistusi ning harjumusi. Majanduslikud otsused tehakse sotsiaalse konteksti põhjal. (Cooper *et al.* 2008: 37) Turismiteenuste tarne- ja tootmisteggevuste muutused toovad kaasa ka muutused turistide käitumises. Näiteks restorani paigutuse muutus võib oma interjööri ja atmosfääriga mõjutada teenuste nõudlust ning juhtida kliendi ootused teenuse kvaliteedi ning kättesaadavuse suhtes uuele tasemele (Mok *et al.* 2009: 90).

Teenuste nõudluse ja pakkumise suhet mõjutab ka olemasolev kliendisegment ning ettevõtte edasised plaanid turul positsioneerimisel. Turgude valikut mõjutavad ettevõtte eesmärgid kui ka varaline alus. Turgude suuruse ning kasvupotentsiaali kohta kogutakse informatsiooni, et hinnata seda tulevikuperspektiivides. (McDonald, Dunbar 2004: 65)

Teenuste nõudluse ja pakkumise suhet mõjutavad ka kliendisegmendiga seonduvad seadusandlikud piirangud ja ettekirjutused. Näiteks Eesti Vabariigi invapoliitika üldkontseptsiooni alusel on ette nähtud kindlad kriteeriumid, mille alusel tuleb puudega inimestele tagada võrdsed võimalused vaba-aja veetmisel ning sportimisel. Lähtuda tuleb järgnevast (Puuetega inimestele võrdsete võimaluste loomise standardreeglid 1995: 15):

- Riik peab alгатama meetmeid, et muuta vaba-aja veetmise ja sportimise paigad, hotellid, rannad, spordiväljakud, saalid jne. puuetega inimestele kättesaadavaks. Sellised abinõud peavad hõlmama toetuse vaba aja ja spordiürituste personalile, sisaldades projekte takistuste kõrvaldamiseks, samuti osalemis-, informatsiooni- ja koolitusprogramme;
- Turismiga tegelevad ametkonnad, reisibürood, hotellid, vabatahtlikud organisatsioonid jt. vaba-aja või turismi korraldamises osalevad pooled peavad pakkuma oma teenuseid kõigile, võttes arvesse puuetega inimeste erilisi vajadusi. Selle protsessi toetamiseks tuleb pakkuda asjakohast koolitust;
- Tuleb ergutada spordiorganisatsioone looma võimalusi puuetega inimeste osalemiseks sporditegevuses. Sageli piisab osalemisvõimaluste loomisel kättesaadavusabinõudest. Mõnikord on aga vaja puuetega inimeste erimängi või eriüritusi. Riik peab toetama puuetega inimeste osavõttu rahvuslikest ja rahvusvahelistest üritustest;
- Sporditegevuses osalevad puuetega inimesed peavad saama niisama kvaliteetset juhendamist ja treeningut kui teised osalejad;
- Spordi ja vaba aja organiseerijad peavad puuetega inimestele mõeldud teenuste väljatöötamise asjus konsulteerima puuetega inimeste kodadega.

Lisaks vaba-aja veetmisele ning teenuste kättesaadavusele on määratud puuetega inimestele ka kultuuritegevustes võrdväärne osalemine järgnevate punktidega (*Ibid.* 2013: 14):

- Riik peab tagama abinõud, et puuetega inimestel oleks võimalus osaleda kõikides kultuuritegevustes koos ja võrdsetel alustel teistega;

- Riik peab tagama, et puuetega inimestel oleks võimalus kasutada oma loomingulist ja intellektuaalset potentsiaali, näiteks tegeledes tantsu, muusika, kirjanduse, näitekunsti, maalimise või skulptuuriga;
- Riik peab hoolitsema, et kultuurietenduste ja -teenuste toimumispaigad, nagu teatrid, muuseumid, kinod ja raamatukogud, oleksid puuetega inimestele kättesaadavad;
- Riik peab algatama eritehnika arendamist ja kasutamist, et muuta kirjandus, filmid ja teater puuetega inimestele kättesaadavaks.

Kokkuvõtvalt võib öelda, et turismimajanduses on nõudlus ja pakkumine tugevas seoses vastava sektori arenguga. Turismiteenused on tööstustoodangust küllaltki erinevad, mistõttu vajab teenustepakkuja ka erinevat lähenemist turule ning tähelepanelikkust klientide valimisel. Puuetega inimeste arv on aasta-aastalt kasvav ning neist võib kujuneda arvestatav kliendisegment turismiteenuste pakkujatele.

### **2.3. Tallinna turismiettevõtete poolt pakutavad teenused füüsilise puudega inimestele**

Füüsilise puudega inimesed saavad ning võivad kasutada turismiteenuseid ning –tooteid nagu iga füüsiliselt terve klient. On mõningad spetsiaalselt liikumispuudega inimestele mõeldud teenused, mida Tallinnas ettevõtete poolt pakutakse. Alljärgnev peatükk toob vastavad teenused välja.

Maailma Turismiorganisatsiooni poolt vastu võetud ülemaailmse turismieetika koodeksi põhiselt, millest iga riik peab lähtuma, on turism kui individuaalse ja kollektiivse rahulolu allikas. Koodeksi teine punkt on välja toonud aspekti, kus tuleb tugineda meeste ja naiste võrdõiguslikkusele, propageerida inimõigusi ning kitsamas kontekstis kõige kaitsetumate inimrühmade – laste, vanurite, puuetega inimeste, vähemuste ja põlisasukate õigusi. Vastava koodeksi seitsmes punkt viitab kõigi inimeste õigusele reisida ning kohalike võimude kohustusele turismi edendamisel kaasa aitama, eelistades pere-, noorte-, üliõpilas- ja seenioride turismi ning erivajadustega inimeste reisimist. (Ülemaailmne turismieetika...: 2013)

Üheks turismi juurdepääsu pidurdavaks teguriks on füüsiline ligipääs. Juurdepääsmatu keskkond on takistuseks puudega inimestele saamaks osa pakutavatest võimalustest. Piiratud juurdepääsuga füüsiline keskkond hõlmab nii transporti, majutust kui ka atraktsioone. Israeli on uurinud kättesaadavuse suhtelist tähtsust puudega inimeste mobiilsuse aspektist turismiatraktsioonide põhjal ning võrdles seda füüsiliselt tervete turistidega. Uuringust selgus, et seitsmest hõlbustusvahendist (liftid, trepid, parkimine, kõnniteed, kaldpinnad, rajad ning tualetid) on liftid kõige kriitilisemalt kättesaadavad. Rohkema reisimiskogemusega inimeste puhul eelpool nimetatud faktor ei ole enam niivõrd oluline ning suuremat tähelepanu pööratakse pigem treppidele, parkimisele ning liikumisradadele. Lisaks, kui füüsiliselt terved inimesed saavad reisi ajal erinevaid paiku külastades teha kompromisse, siis puudega inimestel see võimalus puudub, eriti kui seal puudub omistatud toetav juurdepääs. (Buhalis, Darcy 2011: 314)

Turismiteenuste pakkumisel puuetega inimestele on hotellidele mõeldud kohustuslike nõuete seas ette nähtud puuetega inimestele planeeritud tubade olemasolu. Üldruumide all peavad olema ka invatoad koos vastava vannitoaga ning samas peab olema ka ratastooliga liikumisvõimalus hotellis. Hotell, kus on alla 50 numbritoa, on ette nähtud vähemalt üks puuetega inimestele mõeldud tuba ning üle 50 numbritoaga hotellis vähemalt kaks tuba. (Hotellidele klassifitseerimisel... 1997)

Reisimise hõlbustamiseks ning ühest sihtpunktist teise jõudmiseks on Tallinnas ettenähtud puudega inimestele transporditeenustest taksoteenuse osutamine, mis on mõeldud rahvastikuregistri järgi Tallinnas elavatele sügava või raske liikumis-, nägemis- ja/või liitpuudega isikutele, kes on vähemalt 3 aastat vanad ja kes ei saa oma puude tõttu kasutada ühiskondlikku transporti ilma kõrvalabita. Taksoga transporditeenust osutatakse Tallinna piires ja kuni 30 km kaugusele Tallinna linnapiirist. (Taksoteenus puudega... 2013)

Lisaks taksoteenusele pakutakse liikumispuuetega inimestele ka reisibussi võimalusi. On spetsiaalne ratastoolibuss, mis on tavapäraste mugavustega kaugliinibussi, milles saab sõita ka ratastoolis reisija. Bussis on igapäevaselt olemas koht ühele ratastoolile, kuid vajadusel on võimalik istekohta kohandada eritellimusel sobivaks 10 või enama ratastoolis reisija transportimiseks. Ratastoolibussi bussijuhid on läbinud

liikumispuudega inimeste abistamise ning ratastooli tõstuki käsitlemise koolituse, lisaks harjutanud ökonoomset-sujuvat sõidustiili. Bussiga on võimalik sõita peaaegu igale poole, kuhu sõidavad SEBE Eesti sisestel liinidel kaugliinibussid. Buss saadetakse sellele liinile, mida liikumispuudega inimene vajab, kas näiteks Tallinnast Narva või Haapsallu, Tartust Pärnusse või Rakverre. (Ratastoolibuss 2013)

Tallinna Lennujaamas on liikumispuudega inimestele ettenähtud abiteenus, nimelt kui on tarvis erilist abi pagasiga, lennukisse minemisel või lennukilt reisiterminali jõudmiseks või hoopis akutoitel ratastooli kasutamisel on olemas reisiteenindajad, kes teenuse osutamisel aitavad. Tallinna Lennujaamas on liikumispuudega reisijatele spetsiaalsed saabumis- ja väljumispunktid ning vajadusel saab ka ratastooli kasutamise teenust tellida. (Puudega ja liikumispuudega... 2013)

Kultuuriteenuseid on liikumispuuetega inimestel õigus nautida samal viisil kui füüsiliselt tervetel inimestel. Tallinna kesklinnas asuv Nokia Kontserdimaja on paigaldanud spetsiaalsed ratastoolikohad I rõdule, kuhu pääseb teenindaja saatel vastava liftiga. Maa-aluses parklas on ette nähtud invaparkimiskohad ning parklas on olemas ka sobilik lift, mis viib kontserdihoone fuajeesse ning garderoobi. Lisaks on võimalik teenindajaga eelneval kokkuleppel ka keskusest Kontserdimajja siseneda. (Liikumispuudega külastajale 2013)

Igal inimesel on olenemata oma tervislikust seisundist õigus turismiteenuseid valida ja kasutada ning teenuseosutajatel kohustus sellest ka kinni pidada. Kokkuvõtteks võib öelda, et Tallinnas on turismiteenuste pakkujaid, kes on pööranud tähelepanu ka füüsilise puudega inimeste kui ühe arvestatava kliendigrupi soovidele ning vajadustele.

### 3. UURING TURISMITEENUSTE KÄTTESAADAVUSEST FÜÜSILISE PUUDEGA INIMESTELE TALLINNAS

#### 3.1. Uurimiseesmärk, -küsimused, uurimuse läbiviimine ja valim

Käesolev peatükk toob välja lõputöö uurimuse olulisemad punktid, milleks on probleemipüstituse ning eesmärgi selgitamine, lisaks metoodika detailid, valimiga seotud aspektid ning uuringu läbiviimise kirjeldamine.

Käesoleva uuringu keskseks kliendirühmaks on Tallinnas elavad füüsilise puudega inimesed. Statistiliselt on puudega inimeste arv Tallinnas kasvanud, aastal 2012 oli üksnes liikumispuudega inimeste arv 7249, kuid 2013. aasta seisuga on arv tõusnud 7262 inimeseni. Lisaks tuleb ära märkida, et liikumispuudega inimeste seas on ülekaalukalt naissoost inimesi rohkem. Uuringus on ka ära toodud linnaosade lõikes puudega inimeste arvukus. Kõige enam on liikumispuudega inimesi Lasnamäel, Mustamäel ning Põhja-Tallinnas. Kõige väiksema osa moodustavad liikumispuudega inimesed Pirital. (Tallinna Puuetega Inimeste Koda 2013) Täpsed numbrilised andmed Tallinnas elavate liikumispuuetega inimeste kohta on välja toodud tabelis 4.

**Tabel 4.** Liikumispuuetega inimeste statistiliste andmete võrdlus 2012–2013. (Tallinna Puuetega Inimeste Koda 2013)

	2012			2013		
	Mehed	Naised	Kokku	Mehed	Naised	Kokku
Haabersti	230	407	637	215	406	621
Kesklinn	212	453	665	192	438	630
Kristiine	166	301	467	167	307	474
Lasnamäe	624	1429	2053	657	1473	2130
Mustamäe	389	947	1336	383	926	1309
Nõmme	181	337	518	180	336	516

Pirita	70	100	170	67	95	162
Põhja-Tallinn	388	822	1210	384	830	1214
Tundmatu linnaosa	81	112	193	89	117	206

Eelnevalt väljatoodud andmetest selgub, et puudega inimeste arv Tallinnas kasvab iga aastaga. Tegemist on laieneva sotsiaalse grupiga, kelle soovidega tuleb arvestada. On tekkinud õiguslik kohustus rahuldada puuetega ning erivajadustega inimeste vajadusi ning lisaks on kasvanud teadlikkus sellest sihtrühmast kui ühest väga olulisest turusegmendist. Sihtides erivajadustega inimeste soove ning vajadusi, saavutavad turismiteenuste osutajad laiapõhjalise kasvava turu samaaegselt tulles vastu seaduse nõuetele. Puudega inimesi vaadeldakse tihti kui madala sissetulekuga sihtrühma. See võib küll mõneti tõene olla, kuid ei kehti nende inimeste puhul, keda nad endaga kaasa võtavad, esindades märkimisväärt majandustegurit. (Briggs 2011: 38)

Eeltoodust lähtudes on uurimisprobleemiks käesolevas uurimuses füüsilise puudega inimeste võimalused tarbida turismiteenuseid. Uurimistöö eesmärgiks on analüüsida füüsilise puudega inimeste hinnanguid turismiteenuste kättesaadavuse kohta Tallinnas ja esitada ettepanekud turismiteenuste kättesaadavuse tõhustamiseks lähtudes füüsilise puudega inimeste kui ühe kliendisegmendi vajadustest. Analüüsimisel keskendutakse füüsilise puudega inimeste võimalustele ja probleemidele turismiteenuste kasutamisel ning nende endi poolt tehtud ettepanekutele turismiteenuste kättesaadavuse tõhustamiseks. Tulemused on teema paremaks jälgimiseks esitatud eraldi alateemadena. Analüüsimisel saadud tulemusi on võimalik kasutada parendusettepanekutena turismiteenuse pakkujatele teenuste arendamise ning teeninduse tõhustamise protsessis.

Uurimiseesmärgist lähtudes on töös tõstatatud järgmised uurimisküsimused:

- Milline on turismiteenuste kättesaadavus füüsilise puudega inimestele Tallinnas;
- Milliseid turismiteenuseid füüsilise puudega inimesed Tallinnas kasutavad;
- Missugused on peamised füüsilise puudega inimeste probleemid turismiteenuste kasutamisel;
- Missugused on füüsilise puudega inimeste ettepanekud neile suunatud turismiteenuste arendamiseks ja teenuste kättesaadavuse tõhustamiseks.



Uuring viidi läbi kvantitatiivse uurimusena. Kvantitatiivsed andmed koguti füüsilise puudega isikutelt internetikeskkonnas loodud küsitlusankeedi alusel ja analüüsi andmetöötlusprogrammis *Microsoft Excel*.

Interneti küsitluse eelisteks on väikene hinna- ning ajakulu ja geograafiliste ning ajaliste piiride puudumine (Wright, 2005, O'Neill, 2004, viidatud Katsirikou, Skiadas 2010: 293 vahendusel). Internetikeskkonnas tehtud küsimustikuga ei kaasne paberi, printimise ning postiga seotud kulud, mis paberkandjal oleva küsimustikuga ilmnevad. Samuti on Internetikeskkonnas oleva küsimustikuga võimalik koguda suurel hulgal andmeid suhteliselt lühikese aja jooksul. (Katsirikou, Skiadas 2010: 293)

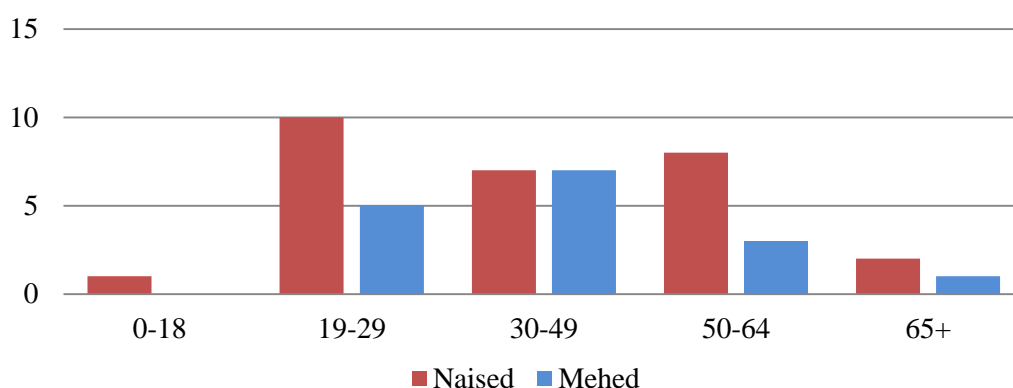
Pilootuuring viidi läbi ajaperioodil 29–31. märts 2013, mil jaotati paberkandjal küsimustikud füüsilise või liikumisraskusega inimestele. Pilootuuringu käigus vastas küsimustikule kolm isikut. Ilmnes, et küsimustik oli liiga detailselt üles ehitatud puude liigile, põhjus-tagajärgede selgitamisele ning selle uurimisele, mitte niivõrd turismiteenuste hindamisele. Töö autor tegi küsimustikus vastavad korrektuurid ning eemaldas viis eelnevat küsimust, asendades need põhjalike turismiteenuseid käsitletavate küsimustega.

Struktureeritud küsimustik (vt lisa 1) koosnes kümnest küsimusest, millest esimesed kaks sisaldasid respondendi taustinformatsiooni soo ning vanuse kohta. Kuus järgnevat küsimust olid valikvastustega küsimused, kus tuli anda hinnang igale võimalikule variandile. Küsimused sisaldasid hõlbustusvahendite olulisuse hindamist toimetulekul, turismiteenuste tarbimise sageduse hindamist Tallinnas ning teenuste kasutamise füüsiliste ja mittefüüsiliste takistavate faktorite määratlemist. Vastused analüüsi statistiliselt *Microsoft Excel* programmis, kus koostati rist- ning sagedustabelid ja vastavad diagrammid. Avatud küsimuste kaudu kogutud kvalitatiivsed andmed respondentide rahulolu ning ettepanekute kohta analüüsi sisuanalüüsi meetodil uurimisküsimustele baseeruvate teemade lõikes. Töös esitatakse kvantitatiivsed andmed joonistena koos autoripoolsete tõlgendustega ja kvalitatiivsed andmed tsitaatidena kursiivkirjas.

Uurimisperioodiks oli 1–12. aprill 2013. Elektroonsed küsimustikud jagati kaaskirjaga Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidule, Tallinna Liikumispuudega Inimeste Ühingule,

Tallinna Reumaühendusele ning Tallinna Invaspordiühingule. Koostöös Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidu tegevjuhi Auli Lõokesega saadeti elektrooniline küsimustik liitu kuuluvate inimeste e-postidele kui ka jagati liidu suhtlusportaali *Facebook* lehel.

Uurimuse valim hõlmas füüsilist puuet omavaid isikuid. Uuringus osales kokku 44 respondenti, kellest valdava osa moodustas naissoost isikud koguhulgaga 28 (64%) ning meessoost vastanuid oli 16 (36%). Vanusegrupp 0–18 oli esindatud kõige minimaalsemalt, naissoost respondentide poolt 2%, mehi selles vanusegrupis ei olnud. Kõige suurema vanusegrupi vastanutest moodustasid naised vanusegrupis 19–29 (23%), meessoost respondentide osakaal vastavas vanusegrupis oli 11%. Vanusegrupis 30–49 moodustasid nii mehed kui naised võrdväärselt 16%. Naised vanusegrupis 50–64 moodustasid 18% vastanute koguhulgast, mehed vaid 7%. Vanuses 65+ oli naissoost respondente 5% ning mehi 2%. Vastavad näitajad on välja toodud joonisel 1.



**Joonis 1.** Nais- ning meessoost vastajate osakaal ning vanusevahemikud arvudes (autori koostatud).

Valimi koostamisel kasutati mugavusvalimi põhimõtet, mis oli ühendatud lumepalliefektiga. See tähendab, et lisaks liitu kuuluvatele inimestele paluti edastada küsimustik täitmiseks ka füüsilist puuet omavatele tutvavatele, kes sotsiaalsõrgustikus või liidu nimekirjas ei ole. Kokku saadi tagasi 45 elektrooniliselt täidetud ankeeti, millest üks tuli eemaldada poolikult täidetud vastuste pärast, mistõttu ankeet oli kaotanud tõsiseltvõetavuse. Lõplik andmete analüüs koostati 44 ankeedi põhjal. Töö autor leiab, et vaatamata väikesele tagasisaadetud ankeetide kogusele on tegu üsnagi

arvestatava arvu respondentidega ning uurimistulemusi võib kasutada ka vastava valdkonna arendamiseks Eestis tervikuna. Uurimistulemused toovad välja füüsilise puudega inimeste rahulolu turismiteenuste kättesaadavusel hetkeseisuga ning olulisimad kitsaskohad turismiteenuste osutamisel erivajadusega inimestele ja võimaldavad teha parendusettepanekuid. Andmete analüüsi tulemuste ning järelduste põhjal saavad turismiteenuseid pakkuvad ettevõtted arendada olemasolevaid teenuseid arvestades uurimuses osalenud sihtgrupi inimeste vajadustega.

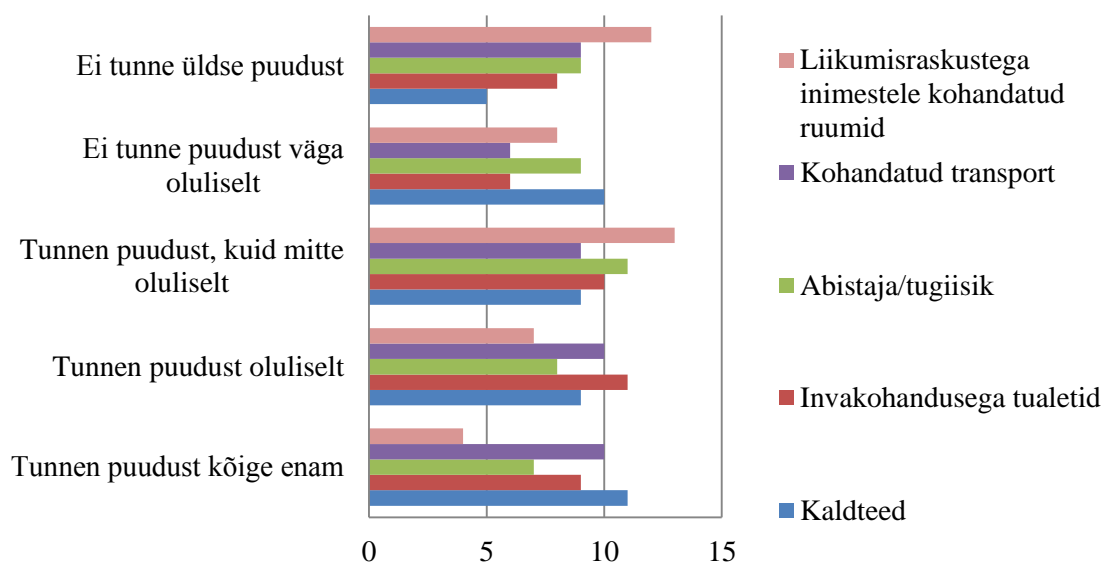
## **3.2. Uurimisandmete analüüs**

Peatükk analüüsib uuringu käigus saadud vastuste põhjal vastavaid tulemusi uurimisküsimustel baseeruvate teemade lõikes.

### **3.2.1. Füüsilise puudega inimestele suunatud turismiteenuste kättesaadavust soodustavad tegurid Tallinnas**

Uuringu kaudu püüti välja selgitada tegurid, millest füüsilise puudega inimesed kõige enam turismiteenuste kättesaadavusel puudust tunnevad (vt joonis 2). Kaldteedest tunneb kõige enam puudust 25% vastanutest. Samaväärselt (25%) tuntakse puudust ka invakohandusega ruumidest, kuid 23% inimestest märkis, et tunnevad sellest puudust, ent mitte oluliselt. Abistaja olemasolust tunneb kõige enam puudust 7 vastanut 44-st (16%), suurem osa märkis (25%), et tunneb küll puudust tugiisikust, ent mitte oluliselt. Kohandatud transport on tegur, mille olemasolu hinnati vastanute seas enim, kokku 20 respondenti 44-st (45%) märkis, et tunneb sellest puudust oluliselt või isegi kõige enam. Suurem osa (30%) märkis, et tunneb küll liikumisraskustega inimestele kohandatud ruumidest puudust, ent mitte väga oluliselt ning 27% nentis, et ei tunne sellest üldse puudust.

Muude faktoritena toodi välja informatsiooni vähene olemasolu, millest puudust tuntakse ning mis piirab turismiteenuste valikute sooritamist. Ei ole vastavat infot erisoodustuste ning pakkumiste kohta füüsilise puudega inimeste jaoks. Ka on välja toodud trepikäsipuude olemasolu tähtsus mõlemal pool treppi ning teenindusasutuste personali suurema teadlikkuse puudumine puudega inimese teenindamisel.



**Joonis 2.** Vahendid, millest füüsilise puudega inimesed turismiteenuste füüsilisel kättesaadavusel puudust tunnevad (autori koostatud).

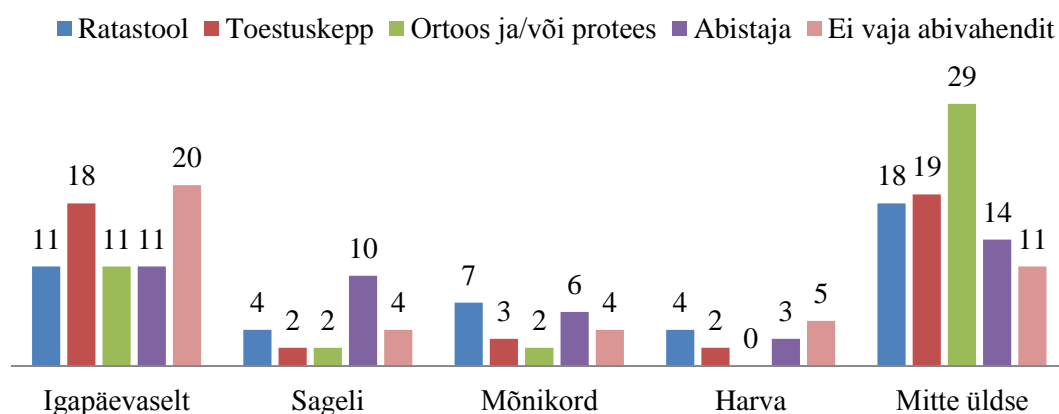
Uuringu käigus selgus, et kõige enam tuntakse puudust kohandatud ning ligipääsetavast transpordist. Avatud küsimuste kaudu põhjendasid respondendid turismiteenuste kättesaadavust järgnevalt: „Ühistransport, bussid on enamjaolt ligipääsmatud ning halvasti kohandatud, vajab parandamist.“ Ehitiste ning kohandatud ruumide puhul toodi välja: „Ehitised pole kohandatud, näiteks üksikud populaarsed asutused nagu Salme kultuurikeskus, Rahvusraamatukogu teatud saalid jne.“

### 3.2.2. Turismiteenuste kasutamine füüsilise puudega inimeste poolt Tallinnas

Uuringu käigus paluti selgitada, milliseid hõlbustusvahendeid igapäevaste tegevuste läbiviimisel respondendid kasutavad ning täpsustavalt ka nende kasutussagedust (vt joonis 3). Erinevate hõlbustusvahendite kasutamise kindlaks tegemine aitab mõista inimeste piirangute esinemist igapäevasel toimetulekul ning tegevuste läbiviimisel, puudutades ka turismiteenuste kasutamist mitmesuguste asutuste külastamisel ning teenuste tarbimisel. Uuringust selgus, et igapäevaselt kasutas ratastooli 11 küsitletuist ehk 25%. Sageli oli ratastooli vaja 9% vastanuist, mõnikord kasutas vastavat abivahendit 16% inimestest, harva 9% ning üldse mitte vajalikuks pidas abivahendina ratastooli 41% küsitletuist. Olenevalt isiku füüsilise puude vormist ning raskusastmest

erinevad ka hõlbustusvahendid, mida tegevuste läbiviimisel tarvis läheb. Abivahenditest kõige enam kasutati igapäevaselt toetuskeppi. Respondentidest vastas 41%, et toetuskeppi on vaja kasutada iga päev. 4,5% kasutab sageli või harva, 7% mõnikord ning seda abivahendit ei kasuta üldse 43% vastanuist. Võrdselt ratastooli kui hõlbustusvahendi igapäevasele kasutusele vastas 25% isikutest, et vajavad ortoosi/proteesi ning abistajat iga päev. Tugiisikut ei vaja igapäevastel toimetustel 45,5% vastanuist. Abivahendit ei vaja üldse 11 respondenti 44-st (25%).

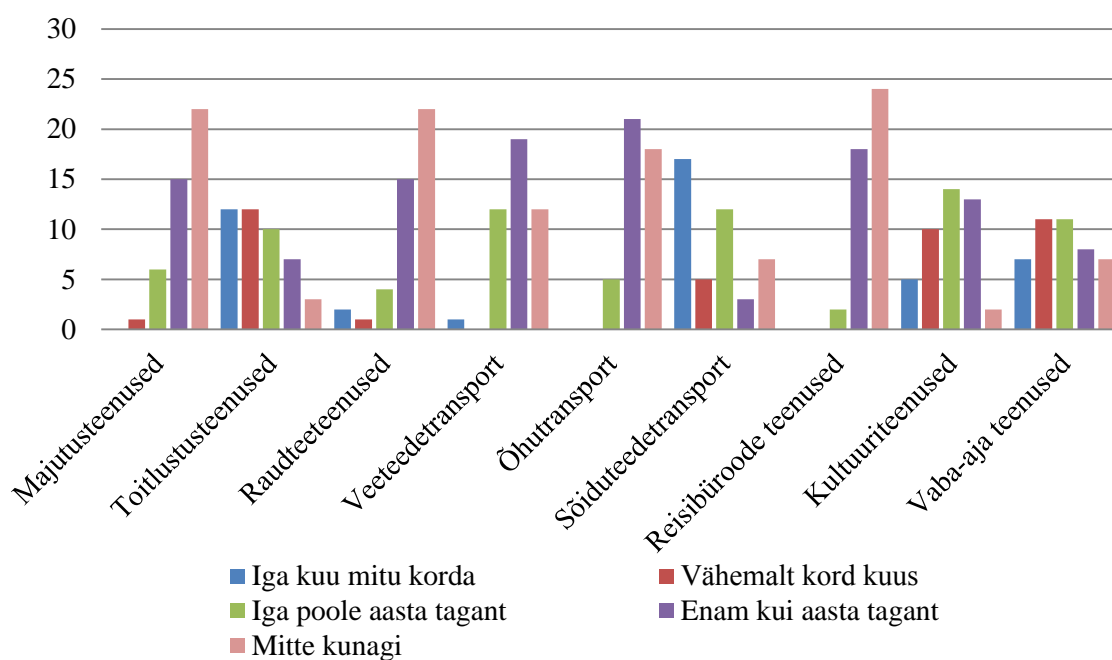
Muude abivahenditena tõid respondendid välja kargud, valge kepi, elektrilise skootri, 3 respondenti ehk 7% vastanuist kasutab tugiraami ehk rulaatorit igapäevaselt, lisaks spetsiaalsed jalanõud liikumise hõlbustamiseks, sisetallad jalanõudes ning 1 vastanuist kasutab ühest sihtpunktist teise jõudmiseks käsijuhtimisega autot.



**Joonis 3.** Liikumist hõlbustavate vahendite kasutamine igapäevasel toimetulekul (autori koostatud).

Lisaks sooviti hinnata füüsilise puudega inimeste aktiivsust turismiteenuste valimisel. Ilmnes, et suurem osa vastanuist kasutab majutusteenuseid enam kui aasta tagant või mitte üldse (vastavalt 34% ning 50%). Toitlustusteenuseid tarbitakse iga kuu mitu korda või vähemalt kord kuus 27% küsitlute seas. Raudteeteenuseid kasutab enam kui aasta tagant 34% inimestest ning mitte üldse lausa 50%. Veeteede ning õhustranspordi kasutamisel moodustab suurema osa vastanuist need, kes kasutavad vastavaid teenuseid enam kui aasta tagant (vastavalt 43% ja 48%). Sõiduteedetransporti, sh takso- ning reisibussiteenuseid kasutavad 17 respondenti 44-st iga kuu mitu korda (39%).

Reisibüroode teenuseid suurem osa vastanuist ei kasuta üldse (55%) ning 41% vastanuist kasutab vastavat teenust enam kui aasta tagant. Suurem osa respondentidest kasutab kultuuriteenuseid iga poole aasta tagant (32%) ning vaba-aja teenuseid vähemalt korra kuus või iga poole aasta tagant (mõlemal juhul 25% vastanuist). Joonis 4 toob välja täpsemad andmed erinevate turismiteenuste kasutamise sageduse kohta füüsilise puudega inimeste seas. Lisaks toodi muude tarbitavate teenustena välja ka sporditeenuste (ujula, jõusaal) kasutamise sagedusega mitu korda kuus ning enam kui aasta tagant reisidel *tax-free* poodides ostlemise.



**Joonis 4.** Füüsilise puudega inimeste turismiteenuste kasutamine Tallinnas (autori koostatud).

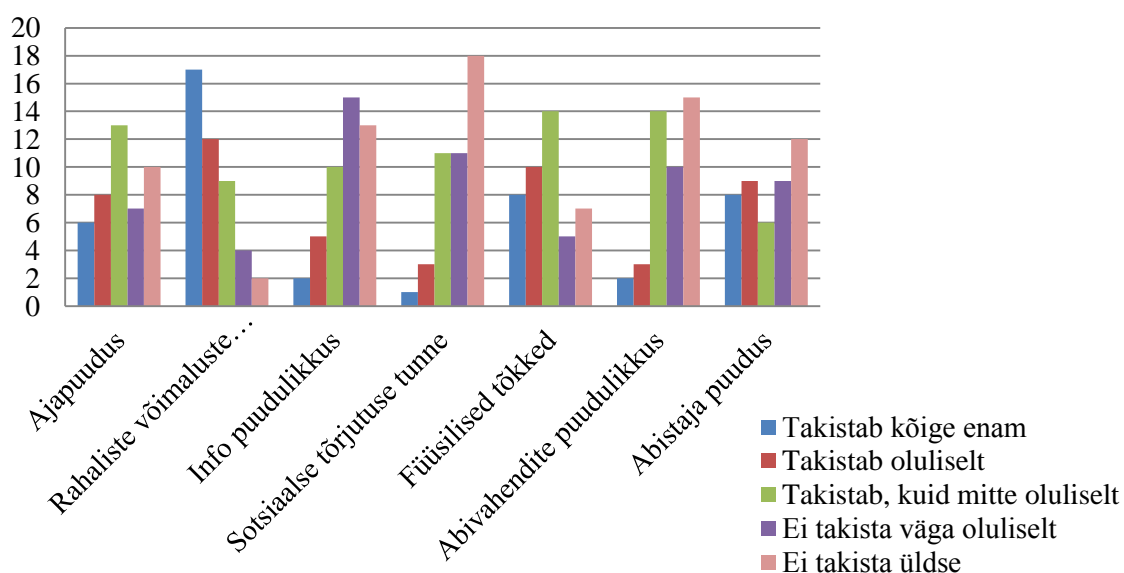
Uuringu läbiviimisel selgus, et igapäevastest hõlbustusvahenditest on suuremal määral kasutusel toetuskepp, sageli on tarvis ka abistajat. Teenustest tarbitakse kõige suurema sagedusega ehk vähemalt kord kuus toitlustus-, kultuuri ning vaba-aja tegevustega seotud teenuseid.

### 3.2.3. Füüsilise puudega inimeste probleemid turismiteenuste kasutamisel

Uurimuse kaudu koguti teavet ka probleemide ja piirangute kohta, mis takistavad füüsilise puudega inimesi turismiteenuste kasutamisel (vt joonis 5). Ajapuudus piirab

turismiteenuste kasutamist oluliselt 44-st respondendist 13 (moodustades 30%), rahaliste vahendite puudus on aga märkimisväärselt kõige suuremaks takistuseks, olles 39% vastanute hulgas kõige enam takistavaks ning 27% inimeste jaoks oluliseks takistavaks teguriks. Infopuudus ei ole üldjuhul suureks probleemiks, suurem osa vastanuist (34%) leiab, et see ei takista väga oluliselt teenuste kättesaadavust. Sotsiaalne tõrjutus on osaliselt pidurdav tegur, nimelt 25% vastanuist märkis, et see takistab teenuste kättesaadavust, kuid mitte oluliselt. Samaväärne koguhulk vastanuist leidis, et sotsiaalse tõrjutuse tunne ei ole väga oluliseks takistuseks teenuste kasutamisel. Siiski tuleb välja tuua sotsiaalse tõrjutusega kokku puutunud respondentide arvamus: „Inimesed võiksid olla avatumad. Ma ju ei hammusta neid kui küsitakse, kas on abi vaja.“

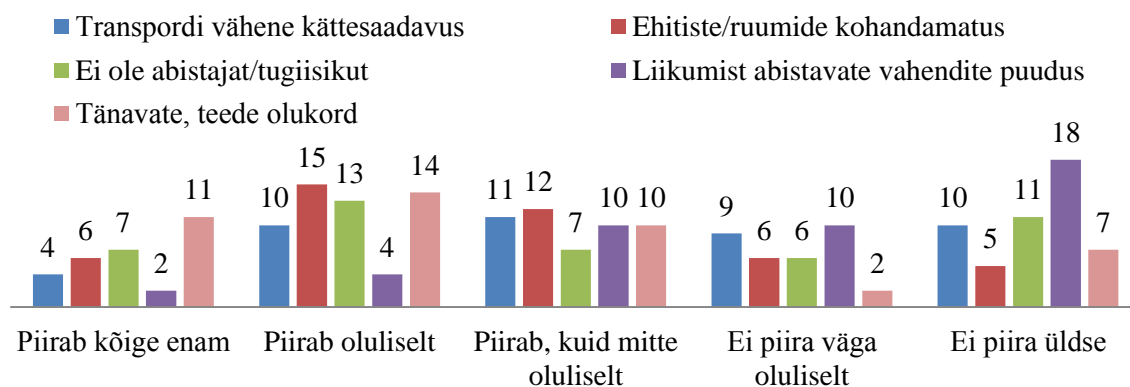
Füüsilised tõkked nagu piiratud juurdepääs transpordile, majutus- ja toitlustusteenustele takistavad, kuid mitte oluliselt 32% vastanuist, 23% leidis, et see takistab oluliselt kättesaadavust. Toodi välja konkreetsed näited: „Vanematele hoonetele on ligipääs raskendatud.“ ning „vanalinna vaatamisväärsused ei ole kättesaadavad!“ Suurem osa küsitluses osalenutest (32%) märkis, et abivahendite puudus takistab, kuid mitte oluliselt turismiteenuste tarbimist. Abistaja puudus ei takista üldse 27% vastanud inimestest.



**Joonis 5.** Füüsilise puudega inimesi takistavad tegurid turismiteenuste kasutamisel Tallinnas (autori koostatud).

Füüsilist ligipääsetavust piiravate teguritena hindas 25% vastanuist transpordi kättesaadavust kui teguriks, mis piirab, kuid mitte oluliselt, ent 23% inimestest leidis, et see piirab siiski oluliselt. Ehitiste/ruumide kohandamatus piirab oluliselt 44-st küsitletud isikust 15, moodustades 34% kogu vastanute arvust. Abistaja olemasolu on tähtis 30% vastanud inimesest, kes leidsid, et füüsiline ligipääs ilma teise isikuta on oluliselt piiratud. Liikumist hõlbustavate vahendite puudus ei tekita suuremale osale vastajatest probleeme, nimelt 23% vastanuist leidis, et tegemist on teguriga, mis on piirav, ent mitte oluliselt ning sama hulk vastanuist märkis, et abivahendite puudus ei piira väga oluliselt teenuste füüsilist kättesaadavust. Küsitlusest selgus, et kõige suuremaks takistuseks on tänavate ning teede olukord – 14 respondenti 44-st (32%) tõi välja, et kehv teede olukord piirab oluliselt füüsilist kättesaadavust turismiteenustele ning 11 respondenti (25%) vastas, et see on kõige enam piiravaks teguriks. Vastavad andmed on välja toodud ka joonisel 6.

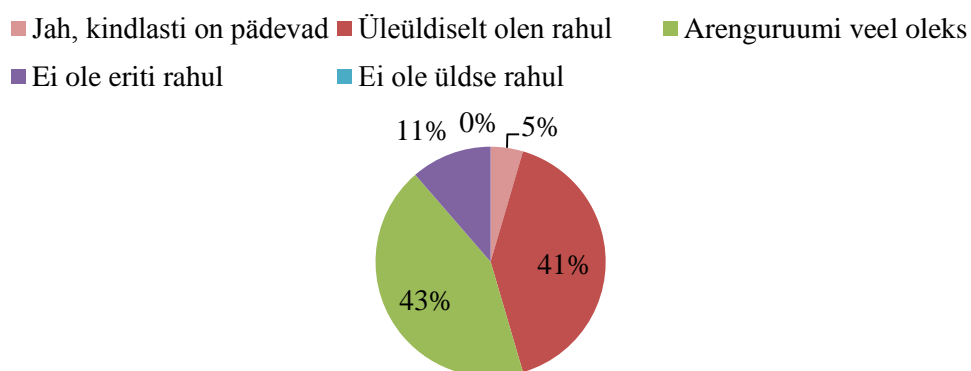
Muude teguritena toodi välja talveperioodil tänavate libedus, mis takistab sujuvat liikumist, lisaks transpordi puhul madalate sõidukite vähesus. Probleemi kirjeldati vastavalt: „*Talveajal, kui lumi on veel maas, ei suuda isegi kodust välja minna, talvel on tänavatel võimatu liikuda.*“ Peale selle märkis respondent, kel liikumist raskendav nägemispuue, et keskkond ei ole piisavalt kohandatud inimeste jaoks, kel nägemisraskused. Puuduvad vastavad kaardid, plaanid, sildid, audio- ning punktkirjas tekstid, trükised suurendatud ning kontrastses versioonis. Toodi välja ka lillepottide olemasolu käsipuude/kaldteede ees, jõuluperioodil kuusekaunistused käsipuudel, mida liikumisraskustega inimesel on vaja toetamiseks.



**Joonis 6.** Füüsilist ligipääsu piiravad tegurid turismiteenuste pakkujateni jõudmisel (autori koostatud).



Respondentide hinnangud turismiteenuste pakkujate pädevusele vastavale sihtgrupile olid suuremal määral positiivsed. 2 inimest (5%) arvasid, et kindlasti on turismiteenuste pakkujad pädevad, 18 vastajat 44-st (41%) leidsid, et üldiselt ollakse rahul teenindusega, mida füüsilise puudega inimestele pakutakse, suurem osa vastanutest (43%) märkisid, et arenemisruumi teenuste ning teeninduse paremaks kättesaadavuseks veel on. 5 inimest 44-st (11%) ei ole eriti rahul pakutavate turismiteenuste ning teenindusega. Vastav jaotus on märgitud joonisel 7.



**Joonis 7.** Füüsilise puudega inimeste hinnang turismiteenuste pakkujate pädevusele vastava sihtgrupi teenindamisel (autori koostatud).

Turismiteenuste pakkujate pädevuse hindamise põhjendusi oli erisuguseid, ent 13 respondenti tõid välja kvaliteetse klienditeeninduse olulisuse. Tihti tuntakse kohmetust ratastoolis kasutaja ees ning kardetakse teda. Väljendati järgmiselt: „*Inimesed pole harjunud ratastoolidega nagu näiteks mustanahalistega. Sellest tulenevalt on kohata kohmetust ja oskamatus ümber käia ratastooli kasutavate inimestega.*“ Üks respondentidest kirjutas: „*Ootaks teenusepakkujalt abivalmidust appi tõttama, kui on näha, et külastaja ei pääse sujuvalt hoonesse.*“ Lisaks tehti ettepanek: „*Infoliikuvus paremaks ja turismifirmade enda initsiatiivi rohkem.*“

Uuringu käigus selgus, et rahaliste võimaluste vähesus oli peamiseks takistuseks teenuste kasutamisel ning füüsilisel ligipääsetavusel hinnati kõige kehvemaks Tallinnas teede ja tänavate olukorda ning ehitiste ja ruumide kohandamatust. Turismiteenuste pakkujate pädevuse hindamisel oldi suuremal määral positiivsed ning leiti, et arenemiseks on veel ruumi, ent üldiselt ollakse pakutavaga rahul.

### **3.2.4. Füüsilise puudega inimeste ettepanekud neile suunatud turismiteenuste arendamiseks ja teenuste kättesaadavuse tõhustamiseks**

Uurimisandmetele tuginedes saab välja tuua ka ettepanekud, mida respondendid tegid turismiteenuste parendamiseks. Füüsilise puudega inimesed võivad kokku puutuda alaväärsustundega ning teistepoolse mitteaktsepteerimisega. Häbi tundmine, madal enesehinnang ning ühiskonnapoolne negatiivne suhtumine võivad saada takistuseks teenuste kasutamisel. Kommenteeriti tegureid, mis pärsivad turismiteenuste tarbimist: „*Teiste suhtumine, halb enesetunne, et teised on kõik terved, piinlikkus vajadusel abi paluda.*“ Siinjuures on olulisel kohal teenuseid pakkuva personali pädevus ning professionaalsus luua positiivne ning meeldiv õhkkond, et klient tunneks end oodatuna ning teistega võrdväärselt.

Tehti ettepanek, et personali koolitusi läbi viies võiks võtta vaatluse alla ka puudega inimeste teenindamise, sest sageli puudub töötajatel vastav väljaõpe ning varasem töökogemus puudega inimese teenindamisel. Arvamust avaldati järgnevalt: „*Enamasti ollakse abivalmis, kuid pädevusega on probleeme. Kuigi õpetan, kuidas aidata, on kogenematu abistaja ohtlik.*“ Suures osas respondentide seas toodi välja teenindajate pädevuse puudumise: „*Enamasti tundub, et teenindajad ei tea, mida teha või on raskesti kättesaadavad – puudega inimesi võiksid teenindada eraldi ametikohal inimesed.*“ ning kvaliteetset teenindust iseloomustati järgnevalt: „*Teenindusasutuses võiks olla selline teeninduse tase, et võiks kindel olla, et kõik teenindajad suhtleksid klientidega positiivselt, sõltumata oma isiklikest tujudest ja probleemidest.*“

Seitse respondenti märkisid, et on kogenud head teenindust ning kolm tõid välja, et tunnetavad sallimatust ning negatiivset ja apaatset suhtumist klienditeenindajate poolt füüsilise puudega inimestesse: „*Teenindaja ei paku ise, et toob mulle toidu-joogi lauda, kuigi mul on silmnähtav liikumispuue ja tasakaal häiritud, alati ei järgne ka palumisele kõige mõistvam reaktsioon.*“ Lisaks praktiliste kogemuste saamisele on välja toodud ettepanekuna ka vastava suhtumise kinnitamine teenindajates: „*Teenindajaid võiks rohkem psühholoogiliselt harida, et suhtumine puuetega inimestesse oleks mõistvam.*“

Ettepanekuna tehti ka abistajate pakkumise võimaluse turismiettevõtete poolt. Esitati idee kvaliteetsemate teenuste saamiseks: „*Eraldi klienditeenindajad, kes on kursis kõigi võimalustega, mida reisimine ja kohapealsed teenused pakuvad.*“ Abistaja võiks olla ka sama sihtgrupi esindaja. Kommenteeriti järgnevalt: „*Turismifirmad võiksid tööle võtta mõne sihtgrupi inimese, kes oskab nõu anda.*“

Suurel määral toodi välja ka halb ligipääsetavus teenindusasutustele, mida tuleb parandada. Treppide ning liftide olemasolu tähtsus oli märgitud enamuse respondentide seas: „*Ei teavitata sageli võimalusest kasutada trepi asemel lifti. Vahel viivad söögikohtade vms juurde trepid, kus puudub käsipuu.*“ ning „*Lihtsad asjad, nagu näiteks trepi käsipuud on samuti olulised. See teeks paljudesse hoonetesse sisenemise oluliselt lihtsamaks.*“ Peale selle toodi kitsaskohana välja kaldteede vähesus ning üldine transpordi halb kättesaadavus. Lisaks tuleb tähelepanu pöörata füüsilisele keskkonnale, mis ei ole puudega inimestele kohandatud. Uuringus osalenud nägemisraskustega isikutele on olulised abistavad ning kohandatud viidad: „*Linnakeskkonnas puuduvad taktiilsed sildid, kaardid, maketid, plaanid. Audiogiidid on ehitatud üles visuaalsusele, puudub kirjeldustõlkega ekskursioonid.*“ Ligipääsetavuse arvestamisega tuleks tegeleda juba hoonete ning ehitiste loomisel: „*Universaalne disain on oluline ja vaadata tuleb asjadele 10–aastases perspektiivis, kus on rahvastik vananenud ja ruumide eesmärk võib muutuda ja ligipääsu tuleb tagada ka seal, kus varem tundus, et pole vaja ja ümberkohandamine läheks kalliks.*“

Ligipääsetavuse parandamiseks tuleb teha sõiduteed ning tänavad korda, hoonetesse paigaldada enam lifte ning sissepääsu juurde lasta teha kaldteed. Ettepanekuna toodi uuringus välja, et: „*Teenuseandjad peavad pöörduma ligipääsetavusega tegelevate inimeste poole. Just nende poole, kellel on endil puue, teavad kõige paremini. Eestis on ratatoolis ligipääsetavuse spetsialistid olemas. Tavaratatoolikasutaja ei oska pädevat nõu anda, sest ta teab ainult oma kogemusi, kuid üldist pilti ei adu. Veel vähem tervem inimene. Kui ongi teenusepakkujal kehva ligipääs endast sõltumata, tuleks julgelt küsida abistamise spetsiifikat (mis igal ühel on erinev) ja nii leida koos lahendus.*“ Lisaks sellele tehti ka ettepanek turismiettevõtete koostöö edendamiseks Eesti Liikumispuudega Inimeste Liiduga.

Ka informatsiooni puudulikkus on teatud määral takistavaks teguriks. Uuringus pakuti probleemile välja järgnev lahendus: „*Turismiteenuste pakkujad peavad kindlasti teatama koduleheküljel, et kas nendel on mingid abivahendid puudega inimese jaoks ning millised vahendid need on – info on puudu. Tihtipeale majutuse pakkumisel ei ole arvestatud ruumiga, mis on vaja puudega inimese abivahendite jaoks, nii paigutamisel kui ka voodi juurde minekuks.*“ Sarnaselt eelnevale tuleb tähelepanu pöörata ka järgnevale aspektile: „*Teenusepakkujad ei mõista, miks on oluline panna kodulehele võimalikult täpne info, miks on oluline, et inimene pisasjades oleks võimalikult iseseisev (abistamine on tore, aga igaüks tahaks ise hakkama saada).*“

Märgiti, et füüsilise puudega inimeses ei nähta maksujõulist klienti, ent samas peaks uuringus osalev grupp teenuseid kasutama, et pakkujad saaksid omakorda areneda. Siiski on suureks takistuseks rahaliste ressursside vähesus, väikese invaliidsuspensiooni tõttu toodi mitmel korral välja hinnasoodustuste tegur, nimelt võiks olla puudega inimestele soodustusi ning eripakkumisi. Teenuste kättesaadavust takistavate kõrgete hindade kohta märgiti järgnevalt: „*Kui turismiteenuste alla kuuluvad ka spaa-teenused, siis need pole üldse materiaalselt kättesaadavad, kuigi nende regulaarne kasutamine aitaks minu töövõimele palju kaasa.*“ Taskukohased hinnad annavad võimaluse ka liikumiskustega inimestele, kelle põhiliseks sissetulekuks on toetusrahad, turismiteenuseid valida ning suurendada selle läbi ettevõtete kliendibaasi. Näiteks ratastoolis või vaegnägijast inimese saatjatele tasuta pileti tagamine, mitte topelt sissepääsumaksu kehtestamine, mille kahekordne hind loob eelduse, et inimene ei tulegi teenust tarbima rahaliste vahendite puudumise ning kõrgema hinna tõttu.

Tallinna linnaruumi vaatamisväärsuste, monumentide ning tihti külastatavate paikade juurde kui ka turismiasutustesse tuleb paigaldada erinevad suunavad ning abistavad vahendid, nagu näiteks taktilised sildid, plaanid, kaardid, maketid, mis muudaksid teenuste kättesaadavuse nägemiskustega inimestele paremaks. Kohad, kus külastajatele on määratud audiogiidid, saab teha vastava teenuse paralleelselt ka kirjeldavaks, mitte olla üles ehitatud ainult visuaalsusele. Sel juhul saaks ettekujutuse ka nägemiseta, ainult kuulates. Nägemiskustega inimestele mõeldes saab kasutusele võtta punktkirjas menüüd toidlustusasutustesse ja materjalid muuseumitesse, lisaks valgustatus eksponaatide juures suurendatud ning kontrastsete trükistega. Uurimuse

tulemustele toetudes võib öelda, et füüsilise puudega inimesed tegelikult teavad mooduseid, kuidas oleks võimalik teenuseid paremini kasutada, neid peab lihtsalt kuulama ja kuulda võtma ning ideed reaalselt rakendama: „*Keskkond peab muutuma võrdseks kõikidele inimestele!*“

## **4. JÄRELDUSED NING AUTORIPOOLSED ETTEPANEKUD**

Käesoleva lõputööga seoses viidi läbi uuring, mis pööras tähelepanu turismiteenuste kättesaadavusele füüsilise puudega inimestele Tallinnas. Eesmärgiks oli märgistada vastava sihtgrupi aktiivsus erinevate turismiteenuste kasutamisel, lisaks tuua välja takistused, mis tekitavad probleeme eelnimetatud teenuste tarbimisel, hinnata, millistest teguritest kõige enam puudust tuntakse ning ettepanekute tegemisel olulisimate kitsaskohtade väljatoomine. Antud peatükis tehtavad järeldused põhinevad eelnevalt käsitletud teoreetilisel osal, uuringus selgunud tulemustel ning autoripoolsetel ideedel.

Füüsilise puudega inimestel on üldjuhul rahaliselt keerulisem toime tulla, kui füüsiliselt tervetel inimestel, kellel on eeldused olla tööturul konkurentsivõimelisemad. Lisaks, füüsilise puudega inimeste toetused ei ole väga suured, et teha vastavaid väljaminekuid ning panustada kvaliteetsesse vaba-aja veetmisesse. Sageli on taoliste teenuste tarbimisel takistuseks hinnapoliitika, nimelt ei ole puudega inimestele ette nähtud eraldi soodustusi, vaid on määratud täishinna maksumus ning on olukordi, kus topeltnmaksustatakse ka liikumispuudega inimese saatjat, kel tuleb lisatasu maksta kasutatavate teenuste eest.

Uuringu käigus selgus, et füüsilise puudega inimesed kasutavad kõige harvemini majutus-, õhu- ning veeteedetranspordi teenuseid ning reisibüroode pakutavaid teenuseid. Autori ettepanek suurendada puudega inimeste aktiivsust vastavate teenuste kasutamisel oleks luua reisibüroode poolt soodsatel tingimustel vastavad reisipaketid füüsilise puudega inimeste sihtgrupile. Paketid sisaldaksid lisaks abistaja-reisisaatejateenust ehk reisil oleks kaasas professionaalne ning kogenud tugiisik, olenevalt grupi suurusele vajadusel ka mitu, kelle ülesanneteks oleks reisijatele füüsilise abi osutamine ning keerulisematesse paikadesse ligipääsetavuse hõlbustamine.

Olenevalt sihtkohast on võimalik teha koostööd erinevate ettevõtetega ning kombineerida veeteedetranspordi või õhutranspordiga jõudmise majutuskohaga. Sellest saaksid kasu nii ettevõtted, kellel näiteks madalhooajal ei ole klientide arv ega külastatavus niivõrd suur ning samas ka inimesed, kellel üldjuhul erinevate ressursside puudumisel ei ole palju võimalusi reisimas käia, kuid saaksid seda endale lubada ning seeläbi uudse elamuse osaliseks.

Läbiviidud uuringust selgus, et enim takistab turismiteenuste kasutamist rahaliste võimaluste vähesus. Selle leevendamiseks pakub töö autor välja, et teenindusasutused leiaksid võimalusi pakkumaks erisuguseid sooduspakkumisi või lisaväärtusega teenuseid, mis võimaldaks vastaval sihtgrupil neid enam kasutada. Positiivse näitena võib tuua välja võimaluse, kus kontserdile või etendusele pileti ostes saab ratastoolis inimese saatja tasuta kaasa võtta, seda varianti pakub nii Ticketpro kui Piletilevi toimuvatele kontsertidele ning etendustele. Lisaks rakendavad mõned teatrid nõ „viimase minuti“ teenust ratastoolikasutajatele, müües pileteid vahetult enne etenduse algust, kui kõik fikseeritud kohad on välja müüdud. Ajaplaneerimise seisukohast on see efektiivne nii kliendile kui ka ettevõtte/ürituse korraldajale, sest ühelt poolt annab taoline tegevus inimestele, kel varasem planeerimine ei ole võimalik, valiku meeldejääva kogemuse osaliseks saada. Teisalt saab ettevõtte maha müüa elamuse ehk immateriaalse teenuse, mida pärast sündmuse lõppu ei oleks võimalik enam ladustada.

Lisaks arvab autor, et liinibusside piletite soetamisel võiks laiendada soodustust saadavate klientide gruppi, teisisõnu teostada lisasoodustusena liinibussides ka raske või sügava liikumispuudega inimese saatjale tasuta pileti, mitte hõlmata ainult raske või sügava nägemispuudega inimese saatjat. Ka üheks oluliseks, ent kulukaks turismiteenuseks on spaateenused, mis liikumiskustega inimestele oleks tervislikus aspektis väga kasulikud, ent uuringu kohaselt rahaliselt kallid. Spaateenuseid pakkuvad ettevõtted võiksid luua füüsilise puudega inimestele spetsiaalse grupisooduspaketi, mille läbi kliendid saavad massaaži-, ravivõimlemise ja teisi tervendavaid teenuseid regulaarselt kasutades parandada oma töö- ning liikumisvõimet. Ettevõtte leiaks selle läbi endale regulaarsed püsikliendid ning kasutegur oleks mõlemapoolne.

Füüsilist ligipääsetavust piirab kõige enam liikumiskustega inimeste hinnangul tänavate ning teede olukord, mis pole kohandatud füüsilise puudega inimeste vajadustele. Liikumine on raskendatud, eelkõige talvisel perioodil, mil teed on lumised ning libedad. Autori ettepanek olukorra parendamiseks oleks teadvustada eramajade omanikke, aga ka teenusepakkujaid vabastada majaesised kõnniteed lumest ning hoolt kanda, et teeolud niivõrd libedad ei oleks.

Ka abistaja puudus on takistav tegur turismiteenuste kasutamisel. Selle kitsaskoha parandamiseks tuleks leida võimalusi inimeste motiveerimiseks hakata abistajaks-tugiisikuks. Vastavat teenust osutavad kohalikud omavalitsused, kelle rahalised ressursid seda võimaldavad. Siiski ei saa vastavast teenusest osa kõik, kellele seda vaja oleks, mistõttu võiksid turismiettevõtted teha koostööd kohalike omavalitsustega. Saatjatele tuleb välja töötada erinevad soodustused ning motiveerimiseks ka lisatasu. Lisaks võib luua saatjateenuse pakkumise tuginumbrina, kuhu füüsilise puudega inimene saab vajadusel helistada, et tellida endale saatja teatud ajaperioodiks. Teenusepakkuja saadab koolitatud tugiisiku, kellega füüsilise puudega inimene saab käia koos näiteks kultuuriüritusi külastamas või pakkuda abi igapäevaste tegevuste läbiviimisel, näiteks poodlemisel.

Ruumide ning ehitiste kohandamatust füüsilise puudega inimestele saab parandada luues vastavad tingimused. Kaldteede ehitamine sissepääsude juurde ning liftide olemasolu kergendaks oluliselt liikumiskustes inimeste juurdepääsu asutustele ning vaatamisväärsustele. Kui kaldteede ehitus liiga kulukaks on, tuleks vähemalt leida võimalus mõlemale poole treppi paigaldada käsipuud, mille toetusel saab liikumiskustega inimene siiski sissepääsuni ning eemaldada trepilt-käsipuudelt esemed, mis võiksid seda takistada. Lisaks leiab autor, et liftide puhul võiksid olla täpsustavad ning nähtaval kohal paiknevad viidad, mis nendeni juhatavad, et liikumiskustega inimene ei peaks treppe kasutama olukorras, mil pole teenindajaid, kes otseselt juhendaks või täpsustaks liftide asupaika. Vastavate abivahendite loomine puudutab eelkõige vanemaid hooneid, uute ehitiste puhul on vajalik arvestada puudega inimeste vajadustega. Ehitusseaduses (2002) on välja toodud punkt, milles märgitakse, et kui ehitise kasutamise otstarve seda eeldab, peavad ehitise ja selle üldkasutatavad osad



ning ruumid või alad olema ligipääsetavad ja kasutatavad liikumis-, nägemis- ja kuulmispuudega inimestele.

Transpordi vähene kättesaadavus on füüsilisel ligipääsetavusel üheks keerulisemaks probleemiks liikumiskustega inimesele. Madalapõhjaliste busside olemasolu on vastavale sihtgrupile väga oluline. Autor leiab, et üheks variandiks aidata liikumiskustega inimesi transpordi kasutamisel oleks reisisaatjate olemasolu kõrgemapõhjalistes bussides. Vastav teenus aga eeldab lisakulutusi. Teine variant oleks kaasreisijate empaatiline suhtumine ning abivalmidus aidata liikumiskustega inimest. See omakorda eeldab sotsiaalsete hoiakute ning suhtumise muutmist inimeste seas. Tihti tunnevad inimesed kohmetust ning hirmu puudega inimesega kokku puutudes. Hoiakute ning suhtumise muutmist saaks läbi viia erinevate kampaaniate või heategevuslike ürituste kaudu, kus eesmärgiks oleks tõsta ühiskonna teadlikkust füüsilist puuet omavate inimeste kohta ning tähelepanu pöörata aspektile, et vajadusel tuleks vastava sihtgrupi inimesi aidata.

Teenindusasutustes, sealhulgas toitlustus- ja vaba-aja veetmise teenuseid pakkuvates ettevõtetes töötavale personalile tuleks koolituste käigus sisse viia ka erivajadusega klientide teenindamise kursus. See suurendaks teenindajate teadlikkust vastava kliendigrupi eripäradest ning samas annaks neile enesekindlust puudega inimestega tegelemisel, luues seeläbi eelduse paremaks ning kvaliteetsemaks klienditeeninduseks. Teeninduse ning teenuste parema ning kvaliteetsema pakkumise koolitusprogrammi puudega inimeste kliendirühma teenindamiseks saab välja töötada arendades koostööd erinevate valdkondade spetsialistidega. Erialadevahelise meeskonnatöö kaudu saavad edastada oma soovitud nii sotsiaaltöötajad, transpordispetsialistid kui ka tervishoiutöötajad. Koostöö tõhustamisel erinevate spetsialistide ja teenuste sektorite vahel teenuste arendamisel on võimalik välja töötada sihtgrupisõbralikumaid teenuseid.

Eelnevalt mainitud lahendused loovad ka vähekindlustatud ning liikumisel abi vajavatele inimestele võimalusi aktiivselt osa võtta ühiskondlikust elust võrdsetel võimalustel ega asetaks inimest sundviisiliselt puudelise seisundisse füüsilise või materiaalse piiratuse pärast.

## KOKKUVÕTE

Turismiteenuste kättesaadavus võrdsete võimaluste alusel kõikidele inimestele on oluline ning tähelepanu vajav teema. Füüsilise puudega inimesed on suurenev sotsiaalne grupp, kelle vajaduste, soovide ning eripäradega tuleb arvestada turismiteenuste pakkumisel. Turismiteenuste kättesaadavus ning selle hindamine hõlmab nii tervislikku seisundit, füüsilisi keskkondlikke tegureid, aga ka sotsiaal-psühholoogilisi aspekte. Töö autor leidis, et hetkeolukorda arvesse võttes seisneb probleem eelkõige väheses tähelepanu pööramises puuetega inimeste kui ühe kliendirühma vajadustele turismiteenuste kättesaamisel.

Töö teoreetilisest ülevaatest selgus, et füüsilise puude tekketegurid, olemasolu ning edasine areng sõltuvad puude raskusastmest, ümbritsevast keskkonnast, riigisisestest kui ka -ülestest kriteeriumitest ning psühholoogilis-sotsioloogilistest teguritest. Lisaks puutuvad füüsilise puudega inimesed kokku igapäevaselt probleemide ning takistustega, millega füüsiliselt terved inimesed tegelema ei pea.

Lisaks tuleb märkida, et turismiteenuste mitmekesisus loob võimalusi laialdaseks arenemiseks, ent kvaliteetsete teenuste pakkumiseks on oluline teha koostööd erinevate turismi- ja sotsiaaltööga tegelevate organisatsioonide vahel. Turismiteenuste pakkumisel vajab teenustepakkuja erinevat lähenemist turule ning tähelepanelikkust klientide valimisel. Puuetega inimeste arv on aasta-aastalt kasvav ning neist võib kujuneda arvestatav kliendisegment turismiteenuste pakkujatele.

Turismiteenuste kättesaadavuse hindamiseks füüsilise puudega inimestele viidi Tallinnas ajavahemikus 1–12. aprill 2013 läbi kvantitatiivne uuring, kus andmeid koguti elektroonsete küsimustike alusel Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidu, Tallinna Liikumispuudega Inimeste Ühingu, Tallinna Reumaühenduse ning Tallinna

Invaspordiühingu kaudu. Koostöös Eesti Liikumispuudega Inimeste Liidu tegevjuhi Auli Lõokesega saadeti elektrooniline küsimustik liitu kuuluvate inimeste e-postidele ja jagati liidu suhtlusportaali *Facebook* lehel. Lõplik analüüs tehti 44 ankeedi alusel.

Uurimistöö eesmärgiks oli analüüsida füüsilise puudega inimeste hinnanguid turismiteenuste kättesaadavuse kohta Tallinnas ning esitada ettepanekud turismiteenuste kättesaadavuse tõhustamiseks lähtudes füüsilise puudega inimeste kui ühe kliendisegmendi vajadustest.

Uuringust selgus, et kõige enam igapäevaste tegevuste läbiviimisel kasutatakse toetuskeppi või ratastooli. Hõlbustuvahendite olemasolu loob eeldused turismiteenuste paremaks kättesaadavuseks. Lisaks aitab hõlbustusvahendite kasutamise kindlaks tegemine aru saada inimeste piirangute esinemisest igapäevasel toimetulekul ning tegevuste läbiviimisel ning seda teadmist peab arvesse võtma ka turismiteenuste tarbimisel.

Lähtudes uurimisküsimusest, mis käsitles turismiteenuste kättesaadavust füüsilise puudega inimestele Tallinnas selgus tendents, et turismiteenuste kättesaadavus vastavale sihtgrupile on piiratud eelkõige tingituna kohandamatust füüsilisest keskkonnast. Kohandatud transpordi puudulikkus, kaldteede ning kohandatud ruumide vähesus pärssivad turismiteenuste kättesaadavust. Olulisel kohal on ka teede ning tänavate olukord, mille korda tegemisel saab parandada turismiteenuste kättesaadavust ka füüsilise puudega inimestele.

Uurimisküsimus, mis keskendus füüsilise puudega inimeste poolt turismiteenuste kasutamise sagedusele selgus, et kõige sagedamini kasutavad füüsilise puudega inimesed turismiteenuste valimisel toitlustusteenuseid ja kultuuri ning vaba-aja tegevusi. Ilmnes ka, et reisibüroode teenuseid kasutavad füüsilise puudega inimesed minimaalselt. Peamisteks füüsilise puudega inimeste probleemideks turismiteenuste kasutamisel on rahaliste ressursside vähesus. Lisaks on takistavateks teguriteks suure määral füüsiliste tõkete olemasolu kui ka abistava isiku puudumine. Nende takistustega arvestamine vajab turismiettevõtelt suuremat tähelepanu.

Lisaks kätkes üks uurimisküsimustest ka ettepanekuid ning soovitusi uuritavasse kliendigruppi kuuluvate inimeste poolt. Füüsilise puudega inimeste hinnang turismiteenuste pakkujate pädevusele oli positiivne, kuigi arenemisruumi veel on. Ettepanekuna toodi välja, et personali koolituskavasse võiks lisada puudega inimeste teenindamise spetsiifikat käsitlevad teemad. Pädev ning kogemustega personal suudab pakkuda kvaliteetset teenindust koheldes iga klienti võrdväärselt. Ligipääsetavuse parandamiseks toodi lahendusena välja mõlemapoolsete trepikäsipuude olemasolu tagamise ja kaldteede paigaldamise vanadele ja keeruliselt ligipääsetavatele hoonetele. Tänavate ning teede olukorra leevendamisel tuleb tähelepanu pöörata teede regulaarsele puhastamisele, seda eelkõige talveperioodil. Suureks takistuseks turismiteenuste kättesaadavusel on füüsilise puudega inimeste puhul rahaliste ressursside vähesus ning sellest lähtudes tehti ettepanekuid hinnapoliitika muutmisel, näiteks erinevate hinnasoodustuste rakendamine füüsilise puudega inimestele.

Füüsilise puudega inimesed on ühiskonna täieõiguslikud liikmed, kel on oma arvamus ning nägemus teeninduskvaliteedi parendamiseks. Uuringust ilmnes, et füüsilise puudega inimesed ei kasuta turismiteenuseid nii sageli, kui nad seda tegelikult teha võiksid. Uuringust selgus ka, et füüsilise puudega inimesed teavad, kuidas on võimalik neile suunatud teenuste kättesaadavust ning teenindust paremaks muuta. Vastavad ettepanekud tuleb lihtsalt arvesse võtta ning need reaalselt ka rakendada.

Kokkuvõtlikult võib öelda, et antud lõputöö uurimisküsimused said vastused ning uurimisülesanded täidetud. Andmete analüüsi tulemuste, järelduste ning ettepanekute põhjal saavad turismiteenuseid pakkuvad ettevõtted arendada olemasolevaid teenuseid arvestades uurimuses osalenud sihtgrupi inimeste erivajadustega. Uurimistulemusi saab kasutada ka vastava valdkonna arendamiseks Eestis tervikuna.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Barnes, C., Mercer, G.** 2010. Exploring Disability. Great Britain: MPG Books Group.
- Bastable, S.B., Gramet, P., Jacobs, K., Sopczyk, D. L.** 2011. Health Professional as Educator: Principles of Teaching and Learning. USA: Jones & Bartlett Learning, pp. 337–345.
- Buhalis, D., Darcy, S.** 2011. Accessible Tourism. Concept and Issues. Great Britain: Charlesworth Press.
- Briggs, S.,** 2001. Successful Tourism Marketing. A Practical Handbook (*2nd ed*). London: Kogan Page Limited.
- Bryan, W. V.** 2010. Sociopolitical Aspects of Disabilities (*2nd ed*). USA: Charles C Thomas Publisher.
- Church, A., Coles, T.** 2007. Tourism, power and space. New York: Routledge, pp. 84–86.
- Clinard, M.B., Meier, R.F.** 2011. Sociology of Deviant Behaviour (*14th ed*). USA: Wadsworth Cengage Learning.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., Wanhill, S.** 2008. Tourism: Principles and Practice (*4th ed*). England: Pearson Education Limited.
- Dasgupta, D.** 2011. Tourism Marketing. India: Dorling Kindersley Pvt. Ltd. pp. 64–44.

**DePoy, E. Gilson, S. F.** 2011. Studying Disability: Multiple Theories and Responses. India: SAGE Publications, pp. 10–35.

Definition of Disabilities. Disabled World. [<http://www.disabled-world.com/disability/types/>] 24.02.2013.

Disability Models. OSI – Disability Awareness Training. [<http://www.treningosi.org/Eng/Courseview.asp?ID=3>] 28.02.2013.

Ehitusseadus 2002. – Riigi Teataja I osa, 2002, nr 47, art 297.

**Engel, J., Pedley, T. A.,** 2008. Epilepsy: A Comprehensive Textbook, Vol. 3 (2). USA: Aptara, Inc.

**Friend, P.** Puue ja töö: hea tava käsiraamat tööandjale. [[raulpage.org/koolitus/puuejatoo.pdf](http://raulpage.org/koolitus/puuejatoo.pdf)] 12.03.2013.

**Henderson, G., Bryan, W. V.** 2011. Psychological Aspects of Disability (*4th ed*). USA: Charles C. Thomas, pp 35–39.

Hotellidele klassifitseerimisel esitatavate kohustuslike nõuete kehtestamine. Majandusministri määrus nr. 20, 21.05.1997.

Isikliku abistaja teenus. Rehabilitatsioon.[Invainfo.ee](http://www.invainfo.ee). [<http://www.rehabilitatsioon.invainfo.ee/index.php?1,79,2,1315>] 30.04.2013.

ITAK invavahendid. Invavahendite müük ja laenutus. [<http://www.itak.ee/avaleht/>] 12.04.2013.

**Katsirikou, A., Skiadas, C. H.** 2010. Qualitative and Quantitative Methods in Libraries. Theory and Applications. Proceedings of the International Conference on QQML2009. Singapore: World Scientific Publishing Co.

**Kennedy, P.** 2007. Psychological Management of Physical Disabilities. New York: Routledge.

**Knapp, M. L., Hall, J. A.** 2010. Nonverbal Communication in Human Interaction (*7th ed*). Wadsworth, Cengage Learning.

Liikumispuudega külastajale. Nokia Kontserdimaja.  
[<http://tallinnconcerthall.com/kulastajale/erivajadustega-kulastajatele/>] 14.03.2013.

**Mangal, S. K.**, 2007. Educating Exceptional Children: An Introduction to Special Education. New Delhi: Rajkamal Electric Press.

**Marini, I., Stebnicki, M.** 2012. The Psychological and Social Impact of Illness and Disability (*6nd ed*). NY: Springer Publishing Company.

**Masso, M., Pedastsaar, K.** 2006. Puuetega inimeste toimetuleku ja vajaduste uuring. Uuringuraport, Tartu.

**McCabe, S., Minnaert, L., Diekmann, A.** 2011. Social Tourism in Europe: Theory and Practice. Canada: Channel View Publication.

**McDonald, M., Dunbar, I.** 2004. Market Segmentation. How to di it and how to profit from it (*4th ed*). Butterworth-Heinemann.

**Mizrahi, T., Davis, L. E.** 2008. Encyclopedia of Social Work (*20nd ed*). Vol. 1: a-c. Oxford University Press, pp. 50–52.

**Mok, C., Sparks, B., Kandampully, J.** 2009. Service Quality Management in Hospitality Tourism and Leisure. NY: Routledge.

**Moonie, N.**, 2005. AS Level for OCR: Health and Social Care. Londond: Edelvives.

**Moore, S.** 2002. Social Welfare Alive! (*3nd ed*). United Kingdom: Nelson Thornes.

**Murakas, R., Tall, K., Näkk, V., Urm, U.** 2009. Puuetega tallinlaste kodust toimetulekut käsitlev sotsiaaluuring. Lepingu aruanne. Tartu Ülikool: Sotsioloogi ja sotsiaalspoliitika instituut, Tartu.

**Mutso, I.** Eripedagoogi teenus rehabilitatsioonimeeskonnas (PowerPoint slaidid).  
[[http://pc.ut.ee/~ragnar\\_o/proovikas/reha/Eripedagoog\\_reha.pdf](http://pc.ut.ee/~ragnar_o/proovikas/reha/Eripedagoog_reha.pdf)] 19.02.2013.

**Noe, F. P., Uysal, M., Magnin, V. P.** 2010. Tourist Customer Service Satisfaction: An Encounter Approach. NY: Routledge.

Physical Disability. What Causes Physical Disability? Disability Awareness Kit – A Training Resource for Public Library Customer Service Staff. [http://www.openroad.net.au/access/dakit/physical/phhandout2.htm] 28.02.2013.

Puudega ja liikumispuudega reisija. Tallinna Lennujaam. [http://www.tallinn-airport.ee/traveler/erivajadusegareisija/puudegajaliikkumispuudegareisija] 13.03.2013.

Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seadus 1999. – Riigi Teataja I osa, 1999, nr 16, art 273.

Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse ja sellega seonduvate seaduste muutmise seadus 2007. – Riigi Teataja I osa, 2007, nr 71, art 437.

Puuetega inimeste toetused. Sotsiaalministeerium. [http://www.sm.ee/sinule/puudega-inimesele/puuetega-inimeste-toetused.html] 30.04.2013.

Puuetega inimestele võrdsete võimaluste loomise standardreeglid: Eesti Vabariigi invapoliitika üldkontseptsioon: lühendatud ja kohandatud ÜRO Peaassamblee resolutsioonist 48/96: heaks kiidetud EV Valitsuse 16. mai 1995. a. Istungil. 1995. Tallinn: Eesti Puueteg Inimeste Koda.

Puutepunkt. Kohanemislaagrid.  
[http://www.vedur.ee/puutepunkt/?op=body&id=9&cid=136&cgid=0] 05.03.2013.

Psüühikahäirete rehabilitatsioon. Tartu Ülikooli Kliinikum, Psühhiaatria haigla. [http://www.kliinikum.ee/psyhhaatriakliinik/lisad/ravi/ps-ravi/rehab.htm] 24.02.2013.

Rahvusvaheline funktsioneerimisvõime, vaeguste ja tervise klassifikatsioon. Lisa 1. Taksonoomilised ja terminoloogilised probleemid. EV Sotsiaalministeerium. [http://www.sm.ee/fileadmin/meedia/Dokumendid/Tervisevaldkond/E-tervis/Lisa1.pdf] 16.01.2013.

Ratastoolibuss. [http://www.sebe.ee/ratastoolibuss] 14.03.2013.



**Rotatori, A. F., Obiakor, F. E., Bakken, J. P.** 2011. History of Special Education. Volume 21. UK: Emerald Group Publishing Limited.

**Smith, K. H., Webb, J., Williams, B.T.** 2010. Just Below the Line: Disability, Housing, and Equity in the South. Canada: The University of Arkansas Press Book.

Sotsiaalhoolekandeseadus. 1995. – Riigi Teataja I osa, 1995, nr 21, art 323.

Taksoteenus puudega inimesele. Sotsiaalhoolekanne. [<http://www.tallinn.ee/Teenus-Taksoteenus-puudega-inimestele>] 13.03.2013.

Tallinna Puuetega Inimeste Koda. Tallinna puuetega inimeste statistika. [[www.tallinnakoda.ee](http://www.tallinnakoda.ee)] 06.03.2013.

**Tassiopoulos, D.** 2008. New Tourism Ventures: An Entrepreneurial and Managerial Approach. Cape Town, Sputh Africa: Juta & Co. Pp. 205-208.

Transporditeenused puuetega inimestele. Rehabilitatsioon.Invainfo.ee. [<http://rehabilitatsioon.invainfo.ee/index.php?1,58,2,2143>] 30.04.2013.

Tehniliste abivahendite taotlemise ja soodustingimustel eraldamise tingimused ja kord. 2000. – Riigi Teataja I osa, 2000, nr 136, art 2156.

Tourism and travel-related services. World Travel Organization. [[http://www.wto.org/english/tratop\\_e/serv\\_e/tourism\\_e/tourism\\_e.htm](http://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/tourism_e/tourism_e.htm)] 05.03.2013.

Turismiseadus 2000. – Riigi Teataja I osa, 2000, nr 95, art 607.

**Täht, I.** 2004. Eesti puuetega rahvastiku ülevaade ja metodoloogia vaegurlusandmete kogumiseks (PowerPoint slaidid). Tervise Arengu Instituut. Tallinn. [[http://www2.tai.ee/TSO/TSO/www.sm.ee/est/HtmlPages/Ingridiettekanne/\\$file/Ingrid%20T%C3%83%C2%A4ht%2010.juuni.ppt](http://www2.tai.ee/TSO/TSO/www.sm.ee/est/HtmlPages/Ingridiettekanne/$file/Ingrid%20T%C3%83%C2%A4ht%2010.juuni.ppt)] 24.02.2013.

Understanding Tourism: Basic Glossary. World Tourism Organization. [<http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary>] 01.03.2013.

**Walsh, M., Stephens, P., Moore, S.** 2000. Social Policy and Welfare. United Kingdom: Stanley Thornes.

What Constitutes Physical Disability? Fitzroy Legal Service Inc.  
[<http://www.lawhandbook.org.au/handbook/ch16s03s01.php>] 03.03.2013.

World Report on Disability. 2011. World Health Organization. World Bank.  
[[http://whqlibdoc.who.int/hq/2011/WHO\\_NMH\\_VIP\\_11.01\\_eng.pdf](http://whqlibdoc.who.int/hq/2011/WHO_NMH_VIP_11.01_eng.pdf)] 19.02.2013.

Ülemaailmne turismieetika koodeks. Majandus- ja kommunikatsiooniministeerium.  
[[http://www.mkm.ee/failid/\\_lemaailmne\\_turismieetika\\_koodeks.pdf](http://www.mkm.ee/failid/_lemaailmne_turismieetika_koodeks.pdf)] 24.02.2013.

## **LISAD**

### **Lisa 1. Ankeetküsimustik füüsilise puudega inimestele**

Lugupeetud küsimustiku vastaja,

Olen Tartu Ülikooli Pärnu kolledži III kursuse tudeng ning koostan oma lõputööd teemal turismiteenuste kättesaadavusest füüsilise puudega inimestele Tallinnas. Olen äärmiselt tänulik iga ausa vastuse eest ning ootan rõõmuga ka Teiepoolseid ideid ning ettepanekuid olukorra parendamiseks. Teie arvamus on ääretult oluline ning garanteerin, et küsimustiku vastused on anonüümsed. Küsimustiku täitmine võtab aega orienteeruvalt 10–15 minutit.

Suured tänud!

1) Palun valige oma sugu

- Mees
- Naine

2) Palun valige vanusegrupp, kuhu kuulute

- 0–18
- 19–29
- 30–49
- 50–64
- 64+

## Lisa 1 järg

- 3) Missuguseid liikumist hõlbustavaid vahendeid või abi Te kasutate ning kui olulised on need Teie toimetulekuks? Palun teha valik iga vastusevariandi juures. (5-igapäevaselt, 4-sageli, 3-mõnikord, 2-harva, 1-mitte üldse, 0-muu (palun täpsustage))

	5-igapäevaselt	4-sageli	3-mõnikord	2-harva	1-mitte üldse	0-muu
Ratastool						
Toestuskepp						
Kõndimisraam (rulaator)						
Ortoos ja/või protees						
Abistaja						
Ei vaja abivahendit						
Muu (palun täpsustada)						

- 4) Kui tihti kasutate vastavaid turismiteenuseid Tallinnas? Palun teha valik iga vastusevariandi juures. (5-iga kuu mitu korda, 4-vähemalt kord kuus, 3-iga poole aasta tagant, 2-enam kui aasta tagant, 1-mitte kunagi, 0-muu (palun täpsustage)):

	5-iga kuu mitu korda	4-vähemalt kord kuus	3-iga poole aasta tagant	2-enam kui aasta tagant	1-mitte kunagi	0-muu
Majutusteenused						
Toitlustusteenused						
Raudteeteenused						
Veeteedetransport (laevad, praamid)						
Õhustransport (lennukid, kopterid)						
Sõiduteedetransport (reisibussid, taksod)						
Reisibüroode teenused						
Kultuuriteenused (kontserdid, näitused, teatrietendused, kino)						
Vabaajateenused						
Muu (palun täpsustage)						

- 5) Mis takistab Teid Tallinnas pakutavaid turismiteenuseid tarbimast? Palun teha valik iga vastusevariandi juures. (5-takistab kõige enam, 4-takistab oluliselt, 3-takistab, kuid mitte oluliselt, 2-ei takista väga oluliselt, 1-ei takista üldse, 0-muu (palun täpsustage)):

## Lisa 1 järg

	5-takistab kõige enam	4-takistab oluliselt	3-takistab, kuid mitte oluliselt	2-ei takista väga oluliselt	1-ei takista üldse	0-muu
Ajapuudus						
Rahaliste võimaluste vähesus						
Informatsiooni puudulikkus						
Sotsiaalse tõrjutuse tunne (negatiivse suhtumise tajumine füüsilise puudega inimestesse)						
Füüsilised tõkked (piiratud juurdepääs transpordile, majutus- ja toitlustusteenustele)						
Abivahendite puudulikkus						
Abistaja puudus						
Muu (palun täpsustage)						

- 6) Millised tegurid piiravad Teie füüsilist ligipääsu turismiteenuste pakkujateni Tallinnas? Palun teha valik iga vastusevariandi juures. (5- piirab kõige olulisemalt, 4-piirab oluliselt, 3-piirab, kuid mitte oluliselt, 2-ei piira väga oluliselt, 1-ei piira üldse, 0-muu (palun täpsustage)):

	5.piirab kõige olulisemalt	4-piirab oluliselt	3-piirab, kuid mitte oluliselt	2-ei piira väga oluliselt	1-ei piira üldse	0- muu
Transpordi vähene kättesaadavus						
Ehitised/ruumid ei ole kohandatud füüsilise puudega inimestele						
Ei ole abistajat/tugiisikut						
Liikumist abistavate vahendite puudus						
Tänavate/teede olukord, mis ei ole kohandatud füüsilise puudega inimeste vajadustele						

### Lisa 1 järg

Muu (palun täpsustage)						
------------------------	--	--	--	--	--	--

7) Millistest vahenditest tunnete turismiteenuste füüsilisel kättesaadavusel puudust?

Palun teha valik iga vastusevariandi juures. (5- tunnen puudust kõige enam, 4-tunnen puudust oluliselt, 3-tunnen puudust, kuid mitte oluliselt, 2-ei tunne puudust väga oluliselt, 1-ei tunne puudust üldse, 0-muu):

	5-tunnen puudust kõige enam	4-tunnen puudust oluliselt	3-tunnen puudust, kuid mitte oluliselt	2-ei tunne väga oluliselt puudust	1-ei tunne üldse puudust	0-muu
Kaldteed						
Invakohandusega tualetid						
Abistaja/tugiisik						
Kohandatud transport						
Füüsilise puudega inimestele kohandatud ruumid						
Muu (palun täpsustage)						

8) Kas teie meelest on Tallinnas pakutavad turismiteenuste pakkujad piisavalt pädevad teenindamiseks füüsilise puudega kliente? Palun märkige sobiv vastusevariant ristikesega (palun valige üks):

- Jah, kindlasti on pädevad
- Üleüldiselt olen rahul
- Arenguruumi veel oleks\*
- Ei ole eriti rahul\*
- Ei ole üldse pädevad\*

\*9) Palun põhjendage oma vastust:

.....

.....

**Lisa 1 järg**

10) Milliseid ettepanekuid/soovitusi teeksite turismiteenuste paremaks kättesaamiseks?

.....

.....

.....

.....

.....

Täna veelkord Teie aja ning arvamuse eest!

## **SUMMARY**

### **THE ACCESSIBILITY OF TOURISM SERVICES FOR PEOPLE WITH PHYSICAL IMPAIRMENT ON EXAMPLE OF TALLINN**

Stella Virve

In comparison to physically and mentally healthy people the opportunities for disabled people are limited in tourism sector. According to various regulations and standard rules of equality, people with physical and/or mental disabilities have the same rights as any healthy person. Equal opportunities in the social life should be considered likewise in the context of tourism service accessibility. It is necessary to examine the ways how to promote disabled people's participation in leisure-time and tourism activities, regarding their individual characteristics, needs and respecting their inherent dignity. Such studies have not yet been carried out in Estonia.

The author believes that current situation needs to be noticed more, as there has been little attention to people with physical impairment as per to a group of clients who consume tourism services. The author is trying to solve the problem by identifying and examining certain aspects. In the thesis the attention is directed to the frequency of the consumption of tourism services by people with physical impairment, it also explores the evaluation on the accessibility of tourism services by this particular customer segment and the solutions how to improve the current situation.

The aim of this study is to analyze the evaluations of the accessibility of tourism services in Tallinn for people with physical disability. The analysis focuses on the opportunities as well as on the challenges and suggestions that are made by people with physical impairment for the improvement of the accessibility of tourism services. The



acquired results can be used as improving suggestions for the tourism service providers for the development of the organization or company.

The main questions and issues raised in the research of the thesis were following:

- Which is the current situation of tourism service accessibility in Tallinn for people with physical impairment;
- What kind of tourism services are used by physically disabled people in Tallinn;
- What are the main problems with the consumption of tourism services for physically disabled people;
- What sort of suggestions people with physical impairment make in order to develop tourism facilities and services.

The tasks to implement the goals of the thesis included the examination of theoretical materials, disability policy, legislation, regulations and existing statistical data analysis. The study was carried out by electronic questionnaires. The results of the study were analyzed and conclusions and suggestions were made.

The survey method was quantitative. Quantitative data was collected in the online environment from persons with physical disabilities and the data was analyzed in the processing program Microsoft Excel. The quantitative data is presented in charts with the author's interpretations.

In the theoretical part of the work it revealed that the formation factors, the existence and further development of physical disability depend on the severity of the surrounding environment, as well as intrastate and supranational criterias and psycho-sociological factors. In addition to that, people with physical disabilities meet daily challenges and obstacles, which physically healthy people do not need to deal with.

It should also be noted that the wide variety of tourism services creates opportunities for developement and process, but in order to present high-quality services, the cooperation between various organizations is important, too. Tourism services are quite different from the industrial productions, and it requires different approach and attentiveness to customer choice while providing the services. The number of people with disabilities is

growing from year to year, and they can become a significant customer segment for tourism service providers.

From the study it revealed that the supportive walking pole is the most used regular mobility aid on daily basis among people with physical impairment. The availability of technical instruments creates the preconditions to consume tourism services, and improves the availability as well as accessibility of these services. The usage of those helping instruments contributes to identify the obstacles of individual coping with daily activities, including and affecting the consumption of tourism services

The study also showed that tourism services for people with physical disabilities are limited due to the lack of transportation. The accessibility is largely inhibited by the factors related to physical environment, such as ramps and space, which is adapted for people with impairment. The condition of roads and streets is important as well and needs attention.

In addition to that, it appeared that the most frequently used tourism service is catering, followed by cultural and leisure-time activities. In fact, the travel agency services were used minimally if at all. Results of the study showed that the major problem for people with physical disabilities to consume tourism services, is the lack of financial resources. Furthermore, the presence of physical barriers and the lack of an assisting person are issues that need attention and improvement.

The overall assessment on the competence of tourism service providers was positive, but the survey showed that there is still room for improvement. As for the suggestions, it was said that the staff should have a special training considering the disabled people's characteristics. Qualified and experienced staff is able to provide high quality service by treating every customer equally. There was an idea to improve the accessibility to the old buildings and other public buildings which are difficult to access. The solution is to create more ramps and handrails on both sides of the stairs to ensure better accessibility.

As for the streets and roads, attention must be paid on the regular cleaning, especially during the winter time. The major obstacle consuming tourism services is the lack of financial resources. To make the situation better, there were proposals to make changes

in the pricing policy, primarily the implementation of various discounts for people with physical disabilities.

Physically disabled people are fully-fledged members of society and have their own opinion and vision for improving the quality of tourism services. The study showed that physically disabled people do not use tourism services as often as they actually could do. The survey also showed that people with physical disabilities know different possibilities and solutions for improving the accessibility of tourism services and facilities for themselves. Corresponding proposals should be taken into account, and put into practice.

In conclusion, it can be said that the questions and tasks of the reasearch in the thesis were complited. The tourism service providers can make further development decisions considering the opinions of people with physical impairment and on the basis of the conclusions and proposals.

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina

STELLA VIRVE

*(autori nimi)*

(sünnikuupäev: 19. 01. 1990)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

TURISMITEENUSTE KÄTTESAADAVUS FÜÜSILISE PUIUDEGA IINMESTELE  
TALLINNA NÄITEL

*(lõputöö pealkiri)*

mille juhendaja on

MARJU MEDAR

*(juhendaja nimi)*

1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **15.05.2013**